



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

RESOLUCIÓN NÚMERO ( ) DE 2013 Ex- - 2 18 6 8

25 Abril 2013  
Por la cual se imparte una orden

Radicación 12-203511

**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 mediante comunicaciones radicadas bajo los números 12-203511-0, 12-211044-0, 12-210214-0, 12-219635-0, 12-229268-0, 13-6673-0, 13-7322-0 del 13 y 21 de noviembre de 2012, 04 y 18 de diciembre de 2012, 15 y 16 de enero de 2013 respectivamente, los titulares Abraham Sáenz Durán, Edward Marín Torres, Fernando León Benjumea Martínez, Guillermo Trujillo Barón, Fernando Javier Cardona, Juan David Henao Calderón y Andrés Felipe Martínez Álvarez, pusieron en conocimiento de este Despacho, la presunta violación de su derecho a acceder a la información que reposa en la base de datos del operador Experian Computec S.A. (antes Computec S.A.)

**SEGUNDO:** Que el motivo objeto de las quejas presentadas se resume en los siguientes hechos:

Número de Radicación	Hechos
12-203511	Que el operador no le suministró la información requerida, señalando que para consultar la historia de crédito podía ingresar a la página web de la sociedad: <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a> . Que una vez ingresó a la página web de la entidad, observó que la misma no informa todas las opciones que los titulares tienen para acceder a la información personal, y que la sociedad Computec S.A. (DataCrédito) realiza cobros dicho acceso.
12-210214	Que en la página web, el operador realiza cobros por acceder a la información contenida en las historias de crédito. Que el reclamante ha intentado contactarse con el operador a través de la línea de atención 018000, pero "no contestan".
12-22968	Que en la página web, el operador realiza cobros por acceder a la información contenida en las historias de crédito y no permite realizar la consulta básica de un día en su base de datos. Que el operador no es claro con la información que brinda en su página de internet, negando así el beneficio que tienen los ciudadanos de consultar gratuitamente la historia de crédito.
12-219635	Que el reclamante se encuentra registrado en las bases de datos de Experian Computec S.A. (DataCrédito) desde el año 2011, y que desde hace aproximadamente cinco (5) meses ha intentado ingresar al sistema del operador con el fin de verificar su historial crediticio pero ese ingreso no le ha sido permitido. Que para su ingreso, el operador de la información le suministró una nueva contraseña pero cuando intenta ingresar al sistema, le informa que no se encuentra registrado en el sistema y que por lo tanto, debe adquirir un "servicio pospago" con el fin de acceder a su historia de crédito.

Por la cual se imparte una orden

Número de Radicación	Hechos
13-6673	Que desde hace aproximadamente un (1) año el operador permitía realizar consultas gratuitas una (1) vez al mes, pero actualmente se encuentra realizando cobros de cinco mil novecientos pesos (\$5.900) para poder consultar su historia de crédito.
13-7322	Que el titular está reportado en DataCrédito pero para acceder a su cuenta le toca pagar. Que supuestamente el operador tiene un lugar donde informan gratis por internet pero que la información llega a las 72 horas. Sin embargo, una vez hecho todo el proceso, la información nunca llegó, por lo que debe pagar para acceder a su información.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados y para los efectos previstos en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, los días 5, 6, 28 y 29 de diciembre de 2012 y el 29 de enero de 2013 se iniciaron investigaciones administrativas mediante la expedición de las Resoluciones Nos. 76618, 76660, 76661, 81832 y 1841, por medio de las cuales se formularon cargos a la sociedad Experian Computec S.A (DataCrédito), por la presunta violación de lo dispuesto en los numerales 1 y 8 de la artículo 7 la Ley 1266 de 2008, en concordancia con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 10 de la citada norma.

**CUARTO:** Que mediante comunicaciones escritas y dentro del plazo otorgado, la sociedad investigada presentó descargos en todos los casos arriba mencionados, aduciendo lo siguiente:

Número de Radicación	Explicaciones
12-203511	<p>Experian Computec S.A. tiene dispuestos dos canales para permitir a los ciudadanos la consulta gratuita a su historial de crédito: Los centros de atención y servicios CAS en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla y Bogotá y la recepción de consultas, solicitudes de información y derechos de petición por escrito, los cuales son recibidos desde todo el país en nuestras oficinas de Bogotá, para su correspondiente trámite, de acuerdo con la Ley. (fl. 20)</p> <p>Que a diferencia de las dos citadas alternativas, disímil a lo establecido en el parágrafo II del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008, la consulta gratuita de internet se ofrece a los ciudadanos de manera voluntaria, ingresando a la página <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>, siguiendo la ruta ya citada e ingresando al link 'consulta free'.</p> <p>En este link claramente se informa lo siguiente:            "(...) 'Consulte de manera virtual su historia de crédito, tenga en cuenta que el proceso de consulta de la historia de crédito tarda en promedio 72 horas en generarse y que usted sólo podrá consultarse a través de este canal una vez cada 30 días. DataCrédito voluntariamente ha decidido ofrecer esta posibilidad a los ciudadanos de consultar de manera virtual su historia de crédito, siendo éste un medio diferente de los habilitados por la Compañía para el cumplimiento de la ley 1266 de 2008' (...)"</p> <p>Que al ingreso al sistema vía internet se le solicita al ciudadano su identificación con el fin de verificar si éste es un suscriptor del producto "midatacredito" y cuando se establece que no lo es, se le orienta para que se dirija a <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>.</p> <p>Finalmente la investigada considera que se le vulneró el debido proceso "teniendo presente que no existe norma especial que regule el procedimiento de las investigaciones que deba adelantar la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de hábeas data".</p>

Por la cual se imparte una orden

12-210214	<p>Que "(...) la compañía ha desarrollado un portal denominado <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>, al que también se puede acceder por medio de la página de DataCrédito, <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>, 'personas-MidataCredito', a través del cual se ofrece un producto que busca que las personas puedan tener control en línea y de manera permanente de cualquier cambio que se produzca en su historial de crédito (...)" (fls.63)</p> <p>Que "(...) al acceder a esta página, cualquier persona puede observar que se anuncia el producto 'midatacredito' y que éste en su contenido ofrece diferentes planes, cada uno con un costo diferente". (fl.63)</p> <p>Que "(...) la consulta gratuita 'free' estuvo disponible a través de la página del producto Midatacrédito hasta el día 9 de noviembre del año 2012, fecha en la cual este mecanismo voluntario de consulta fue trasladado a la página del Operador, dejando de esta manera en la página de Midatacredito los planes de este producto todos con costo y en la página del Operador la opción de consulta gratuita, dispuesta por éste de manera voluntaria". (fl.63)</p> <p>Que el titular ingresó el 21/11/2011 a la página "midatacredito" y realizó 8 intentos de compra no efectivos y que no ingresó a la consulta gratuita a pesar de estar a su disposición.</p> <p>Que frente a lo relacionado con la llamada al 18000, manifestó la investigada que <i>"esta línea funciona 24 horas y no es atendida personalmente, sino que el ciudadano se encuentra al comunicarse con una grabación permanente"</i>, en cuyo texto principal se señala que para resolver dudas debe dirigirse a la página <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>. (fl.66)</p>
12-22968	<p>Que tal y como lo ha venido informando, tiene establecido como canales para realizar consulta gratuita a su historial de crédito y resolver peticiones de acuerdo con el parágrafo II del artículo 190 de la Ley 1266 de 2008, dos canales: Los centros de atención y servicios CAS en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla y Bogotá y la recepción de consultas, solicitudes de información y derechos de petición por escrito, los cuales son recibidos desde todo el país en nuestras oficinas de Bogotá, para su correspondiente trámite.</p> <p>Que en noviembre de 2011, el titular realizó varios intentos de ingreso a la consulta gratuita vía página web pero no tuvo éxito, debido a que no culminó el proceso de validación de información.</p> <p>Que en agosto de 2012, previa modificación de contraseña, el titular ingresó a la página <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a> y consultó por única vez su historia crediticia. Posteriormente ingresó a <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a> que hasta el 9 de noviembre de 2012 incluía el acceso a la consulta sin costo, sin acceder a ella por validación del "password", <i>"por lo que no puede concluirse que es difícil su utilización o que no sabía cómo hacerlo"</i>.</p>
12-219635	<p>Que el titular ingresó a la consulta de su historia de crédito el 6 de noviembre de 2011 a través de <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a> que para la fecha incluía el acceso a la consulta gratuita, pero que posteriormente al cambio de ubicación de la consulta gratuita (noviembre de 2012) a través del portal <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>, el titular no ha accedido a la misma.</p> <p>Que el titular el 17 de octubre de 2012 solicitó su historia de crédito a través del centro de atención y Servicios -CAS-, por lo que queda probado que nunca se le ha negado el acceso a su información y que conoce los diferentes canales de acceso.</p> <p>Que la consulta gratuita por internet constituye un mecanismo adicional y voluntario ofrecido por DataCrédito, <i>"(...) de manera tal, que el que este mecanismo no haya sido satisfactorio para el Titular, no significa de manera alguna que se estuviese infringiendo la ley 1266 en los términos ya mencionados (...)"</i></p>

Por la cual se imparte una orden

13-006673	<p>Que el titular se registró en la página <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a> el 3 de agosto de 2011, fecha para la cual dicha página contenía acceso a la consulta gratuita, así como a planes de pago.</p> <p>Que durante los días 3 de agosto de 2011, 4 de mayo, 6 de junio y 30 de octubre de 2012, realizó consultas, pero que el 15 de enero de 2013, última vez en que el titular intentó ingresar a la página realizó cambio de clave y no hizo uso del servicio de consulta, por lo cual "es claro que el titular conoció acerca de la consulta free o sin costo cuando se encontraba disponible en la página de Midatacredito.com. Sin embargo, como ya se explicó esta consulta básica pasó a estar incluida en la página web del Operador <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a> a partir del mes de noviembre de 2012".</p>
13-007322	<p>Que el 8 de agosto de 2012 el titular se registró y consultó su información en la página <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>. El 10 de enero de 2013 realizó el cambio de clave, sin haber efectuado consulta de información.</p> <p>Que el 28 de enero de 2013 hizo consulta a través de la página de <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a> y posteriormente "los días 8, 14 y 25 de febrero de 2013 intentó consultar su historial crediticio, sin que en efecto lo haya logrado, dado que como se menciona en el link 'consulta free' este mecanismo solo se puede utilizar una vez cada 30 días".</p> <p>Finalmente la investigada considera que se le vulneró el debido proceso "teniendo presente que no existe norma especial que regule el procedimiento de las investigaciones que deba adelantar la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de hábeas data".</p>

**QUINTO:** Que teniendo en cuenta que el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que, cuando varios documentos se relacionen con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se formará con todos un solo expediente, mediante la Resolución No. 12312 del 21 de marzo de 2013 se acumularon los expedientes con números 12-203511-0, 12-211044-0, 12-210214-0, 12-219635-0, 12-229268-0, 13-6673-0, 13-7322-0, en la investigación identificada con el número de radicación 12-203511, correspondientes a las investigaciones administrativas iniciadas contra la sociedad Experian Computec S.A. (DataCrédito).

**SEXTO:** Que mediante las resoluciones Nos. 4828, 4865 y 5445 del 15, 16, 21 de febrero de 2013 respectivamente, se decretó la práctica de pruebas y se incorporaron al expediente los documentos aportados por la investigada, que a continuación se relacionan:

**6.1. Por parte de los reclamantes:**

**6.1.1 12-203511 Abraham Sáenz Durán**

Pruebas	Folios
Copia de impresión de imágenes de acceso a página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	3 al 5

**6.1.2 12-210214 Fernando León Benjumea Martínez**

Pruebas	Folios
No aportó.	-

**6.1.3 12-211044 Edward Marín Torres**

Pruebas	Folios
Copia de impresión de imágenes de acceso a página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	100 al 104

**6.1.4 12-219635 Guillermo Trujillo Barón**

Por la cual se imparte una orden

Pruebas	Folios
No aportó.	-

6.1.5 12-229268 Fernando Javier Cardona

Pruebas	Folios
No aportó.	-

6.1.6 13-006673 Juan David Henao Calderón

Pruebas	Folios
No aportó.	-

6.1.7 13-007322 Andrés Felipe Martínez

Pruebas	Folios
No aportó.	-

6.2. Por parte de la investigada:

6.2.1 12-203511 Abraham Sáenz Durán

Pruebas	Folios
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	25

6.2.2 12-210214 Fernando León Benjumea Martínez

Pruebas	Folios
Copia relación de accesos a página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	64
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	69

6.2.3 12-211044 Edward Marín Torres

Pruebas	Folios
Copia relación de accesos a página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	130 al 134
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	137

6.2.4 12-219635 Guillermo Trujillo Barón

Pruebas	Folios
Copia de impresión de consulta del sistema "listado eventos"	196-197
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	210

6.2.5 12-229268 Fernando Javier Cardona

Pruebas	Folios
Copia consulta registro de titular en sistema de página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	239
Copia de impresión de consulta del sistema "consulta estado transacción"	240
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	245

Por la cual se imparte una orden

Pruebas	Folios
Copia de impresión de imagen de planes pagos de consulta de información ofrecidos a través de página de internet <a href="http://www.midatacredito.com">www.midatacredito.com</a>	246

**6.2.6 13-6673 Juan David Henao Calderón**

Pruebas	Folios
Copia de impresión de consulta del sistema "listado eventos"	318 al 320
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	329

**6.2.7 13-7322 Andrés Felipe Martínez**

Pruebas	Folios
Copia de impresión de consulta del sistema "listado eventos"	370-371
Copia de impresión de imagen de acceso a página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	380

**6.3. Practicadas de oficio:**

Pruebas	Folios
Copia de impresión de imagen de acceso y validación de usuario de la página de internet <a href="http://www.datacredito.com">www.datacredito.com</a>	144-149
Respuesta a solicitud de información realizada a Experian Computec S.A	35-45

**SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio**

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial y de servicios en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales.

**OCTAVO: Análisis del caso**

**8.1 Frente al cumplimiento de los numerales 1 y 2 del artículo 7 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el párrafo II del artículo 10 de la citada norma**

**8.1.1 Acceso a la información personal a través del portal de internet dispuesto por el operador**

El objeto de la Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictan disposiciones generales del *habeas 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 es "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos (...)".

El derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recopilada en bases de datos se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Nacional que señala lo siguiente:

**"Artículo 15.** 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". (Subrayas fuera del texto)

El derecho a conocer la información personal implica el acceso no sólo a la información que sobre los titulares se encuentre recogida en las bases de datos, sino que el ejercicio de tal derecho, conlleva el

Por la cual se imparte una orden

acceder a las citadas bases, a fin de conocer su contenido. En tal sentido se pronunció la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-748 de 2012:

"Dentro de las prerrogativas o contenidos mínimos que se desprenden del derecho al habeas data encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer –acceso- la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información (...)"<sup>1</sup>

Ahora bien, de conformidad con los deberes asignados por la Ley 1266 de 2008 a los operadores de la información, se tiene que estos deben garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data, lo que implica establecer mecanismos mediante los cuales el titular de la información tenga la posibilidad de ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y eliminar la información financiera, crediticia, comercial y de servicios que sobre él repose en las bases de datos de los operadores.

En concordancia con lo anterior, es necesario hacer énfasis en lo dispuesto por el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1266 de 2008, el cual establece lo siguiente:

**"Artículo 11. Requisitos Especiales para los Operadores.** Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento:

(...)

2. Deberán contar con un área de servicio al titular de la información, para la atención de peticiones, consultas y reclamos.

(...)"

En este sentido la Corte Constitucional dispuso mediante sentencia C-1011 de 2008 que "estas facultades (numerales 1-4 del artículo 11 de la Ley 1266 de 2008) conforman un grupo de instrumentos útiles para proteger tanto el ejercicio efectivo de las facultades de conocimiento, actualización y rectificación del dato personal por parte del sujeto concernido, al igual que la vigencia de los principios de administración personal, en especial los de libertad, seguridad, confidencialidad y veracidad. Nótese que la intención del legislador estatutario es establecer a los operadores de la información personal de contenido crediticio y comercial como personas jurídicas, dotadas de una estructura institucional mínima, la cual disponga de canales adecuados y suficientes para que el titular de la información ejerza sus derechos de forma efectiva". De esta manera tenemos que los operadores de información cuentan con unos requisitos especiales mínimos que deben en aras de garantizar el derecho al hábeas data de los titulares.

Consecuentemente con este deber, mediante la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su artículo 1.2.1 del Título V, la entidad impartió instrucciones relativas a la protección de datos personales, en el cual estableció:

*"los operadores deben informar a los titulares de la información los derechos que la Ley 1266 de 2008 consagra a su favor y el procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos. Para tal efecto, deben publicar tal información en sus sedes, en lugar visible ubicado en las áreas de atención al público, y en su página web. La información se publicará en lenguaje sencillo de forma que pueda ser comprendida fácilmente por los titulares."* (Subrayas fuera del texto)

Adicionalmente mediante el artículo 1.7 de la citada Circular Única se establecieron las reglas para que los operadores y fuentes atiendan las peticiones, consultas y reclamos de los titulares dentro de las que se encuentra la referente a los medios necesarios para que el titular pueda ejercer su derecho de hábeas data, tal y como se enuncia a continuación:

(...)

a) Los operadores de información deben contar en sus sedes con un área de servicios para la atención de peticiones, consultas y reclamos e implementar mecanismos adicionales, como

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Por la cual se imparte una orden

líneas de atención telefónica o medios virtuales, que garanticen la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz.

(...)"

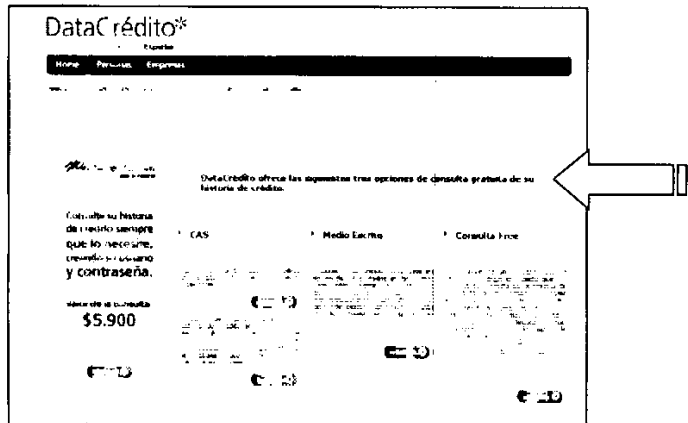
**Parágrafo primero:** para garantizar el ejercicio del derecho de los titulares a solicitar rectificación, actualizaciones o eliminaciones de sus datos contenidos en las bases de datos, los operadores y fuentes de información deben implementar un sistema para presentar reclamos utilizando diferentes medios informáticos, como internet o correo electrónico y crear formularios claros y sencillos para dicha presentación. En este sistema, además deberá generarse un número de radicación y una confirmación automática de recepción del reclamo presentado para que el ciudadano pueda hacer seguimiento dicha solicitud". (Subrayas fuera del texto)

De acuerdo con lo expuesto y teniendo en cuenta el material probatorio aportado por la investigada y obrante en el expediente, este Despacho entra a hacer las siguientes precisiones:

El operador Experian Computec S.A (DataCrédito) tal y como lo ha manifestado en reiteradas ocasiones, implementó tres diferentes medios para acceder a la información por parte de los titulares, los cuales son:

1. Consulta personalizada para atender todo tipo de trámites y solicitudes a través de los centros de atención y servicios -CAS- ubicados en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla y Bogotá.
2. La consultas, solicitudes de información y derechos de petición escritos, remitidos a través de correo certificado, los cuales son recibidos y resueltos en las oficinas de Bogotá.
3. El acceso, vía internet, a través del portal web [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) para la realización de consultas de historias de crédito.

Lo anterior se puede evidenciar en la afirmación que hace en su portal [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), opción "personas", ítem "consulte su información de crédito" según el cual "DataCrédito ofrece las siguientes tres opciones de consulta gratuita de su historia de crédito", tal y como se evidencia en prueba que adjuntó en sus comunicaciones (fls. 25, 39,69)



Adicionalmente, la sociedad Experian Computec S.A (DataCrédito), tiene implementado como complemento a los medios antes descritos de recepción de solicitud y trámites, la atención telefónica a través de lo que ha denominado como "call center" con línea de atención telefónica nacional 018000-913376 y otra línea de atención telefónica para la ciudad de Bogotá 5941194, a través de las cuales solo brinda información pregrabada en donde comunica lo siguiente: "conozca la existencia de la página virtual de la Compañía y conozca la información allí contenida así como las inquietudes que podrá absolver consultándola" e informa los requisitos para presentar reclamos. Al respecto la investigada informa que "esta línea funciona 24 horas y no es atendida personalmente (...)". Por lo que queda probado dentro de la investigación que a través del medio telefónico no se realiza la recepción de reclamos ni consultas de historial crediticio, pese a que es enunciado como un mecanismo de contacto con el operador, solo redirecciona a los titulares para que accedan al portal



Por la cual se imparte una orden

de internet omitiendo informar de manera clara a los titulares los derechos que les asiste y el procedimiento para consultar su historia de crédito, tal y como lo señala el artículo 1.2.1 del Título V de la Circular Única (fl.65).

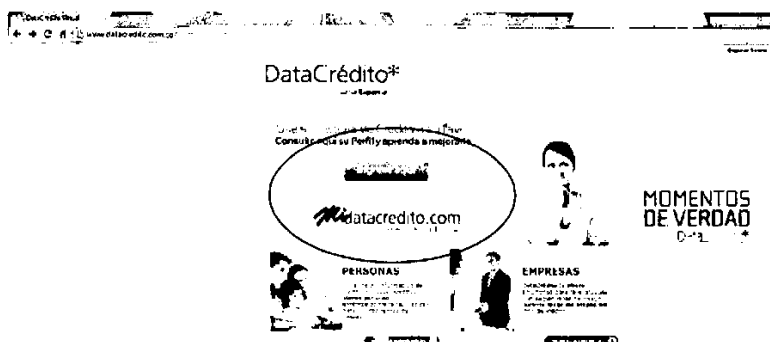
De acuerdo con los hechos materia de investigación, este Despacho precisa que el acceso a la información a través de medios digitales, es un módulo creado y puesto en funcionamiento por el operador, como mecanismo idóneo para prestar el servicio de consulta de historias crediticias, bien sea de forma onerosa o gratuita, esta última, con el fin de permitir y garantizar el ejercicio del derecho de *hábeas data* de los titulares.

Adicionalmente este Despacho no encuentra fundamento en la aseveración según la cual "a diferencia de las dos alternativas dispuestas como ya se señaló para el cumplimiento de lo previsto en el párrafo II del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008, la consulta gratuita por internet se ofrece de manera voluntaria, ingresando a la página www.datacredito.com (...)" (Subrayas fuera de texto)(fls. 20 y 21) ya que la ley impone a los operadores el deber de garantizar al titular en todo tiempo, el derecho de conocer la información que de ellos repose en bancos de datos, por lo que una vez establecidos los mecanismos de prestación del servicio (personal, escrito y vía electrónica) se convierten en medios para garantizar el ejercicio del derecho de *hábeas data* y, por lo tanto, deben adecuarse a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Así las cosas, es pertinente recordar que la obligación impuesta a los operadores por el numeral 1 de la ley 1266 de 2008, señaló que éstos deben garantizar en todo tiempo al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *hábeas data*, atención que prestará por conducto de los mecanismos de consulta o reclamos. La citada ley estableció tal obligación sin entrar a especificar cuáles eran los medios para prestar ese servicio, dejando en primer momento a discreción del operador establecer los mecanismos más idóneos para facilitar el contacto y prestar el servicio a los titulares de la información, sin embargo, una vez establecidos, deben garantizar el cumplimiento de la ley y el debido ejercicio de los derechos de los titulares a conocer, actualizar y rectificar la información que de ellos posea en las bases de datos.

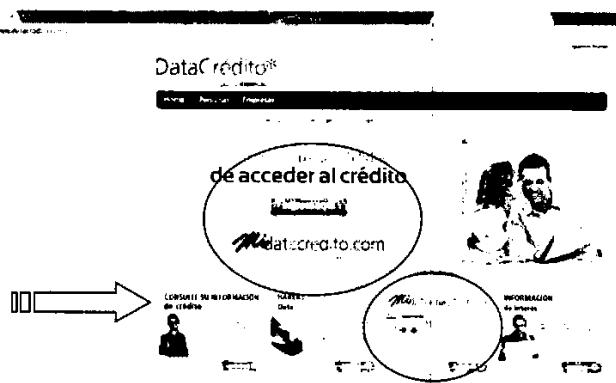
Ahora bien, de acuerdo con las quejas presentadas por los diferentes titulares según las cuales el operador "insta a realizar la consulta directamente en el portal www.datacredito.com" (fl.2), "He querido entrar a mi base de datos en datacredito por medio virtual y no me es permitido" (fl.170), " (...) supuestamente tiene un lugar donde dicen gratis por internet y que la información que llega a las 72 horas, pero es mentira ise (sic ) todo el proceso y nunca me llegó la información (...)" (fl.332) y el material probatorio aportado, este Despacho pudo determinar que:

- El operador ofrece a través del portal web www.datacredito.com el acceso a personas naturales y jurídicas para consultar su historial crediticio, y en ese primer nivel (inicio) también ofrece el acceso directo al portafolio de servicios denominado "midatacrédito", sin embargo, este link es mucho más grande y llamativo que las otras dos opciones. (fl.144)

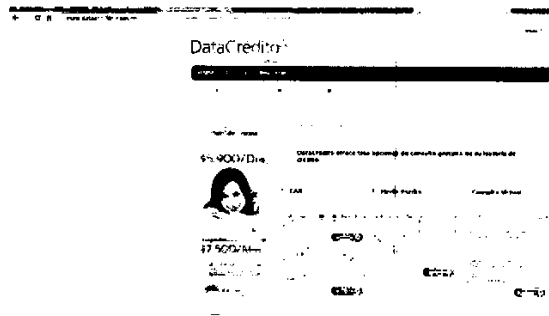


- Ingresando por la opción "*personas*" en el segundo nivel acceso de su página web, el operador promociona en la parte central e inferior de la misma, equivalente a más del 50% del tamaño de la página, el acceso a la página de consulta de historias de crédito con cobro, servicio de pago denominado www.midatacredito.com y solamente anuncia el acceso al servicio gratuito de manera mínima dentro de la página.(fl.145)

Por la cual se imparte una orden



- c) Solamente hasta el tercer nivel de acceso de la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), el operador informa los diferentes medios para consultar la información: personalizada en los centros de atención de servicio, vía comunicación escrita remitida por correo certificado y consulta virtual gratuita.



En esta última opción el operador informa:

- *“Consulte de manera virtual su historia de crédito, tenga en cuenta que el proceso de consulta de la historia de crédito tarda en promedio 72 horas en generarse y que usted sólo podrá consultarse a través de este canal una vez cada treinta días (...).”*

Frente a esta afirmación, éste Despacho encuentra que el término de 72 horas es un plazo que dilata el acceso a la información personal por parte del titular, ya que el proceso de validación de información de las personas que se registran puede ser menor, de acuerdo con la inmediatez en que es realizada tal validación de los datos de los titulares que se suscriben a la consulta a través del acceso pago de consulta de historias de crédito.

Adicionalmente es este apartado de la página web, el operador informa:

- *“(...) DataCrédito voluntariamente ha decidido ofrecer esta posibilidad a los ciudadanos de consultar de manera virtual su historia de crédito, siendo este un medio diferente de los habilitados por la Compañía para el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008.”*

► Consulta Free

Como forma parte de un programa de promoción de crédito, tenga en cuenta que el proceso de consulta de su historia de crédito tarda en generarse 72 horas en promedio y que usted sólo podrá consultarse a través de este canal una vez cada 30 días. DataCrédito voluntariamente ha decidido ofrecer esta posibilidad a los ciudadanos de consultar de manera virtual su historia de crédito, siendo este un medio diferente de los habilitados por la Compañía para el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008.



Por la cual se imparte una orden

Frente a lo cual este Despacho encuentra que tal leyenda no es clara y se presta a confusión por parte de los titulares que pretenden acceder a través de la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) en busca de la consulta gratuita mensual que le otorga la Ley, ya que como se afirmó anteriormente, la consulta virtual de la historia de crédito, constituye un medio idóneo para garantizar el efectivo ejercicio del derecho de *hábeas data* consagrado en la ley 1266 de 2008.

Con fundamento en los hechos narrados y las pruebas aportadas y recogidas dentro de la investigación, este Despacho concluye que la consulta de la historia crediticia a través del portal web [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) pese a ser, según la investigada, otro de los mecanismos a través del cual Experian Computec S.A., permite el acceso a los ciudadanos, en su calidad de operador, no es de fácil acceso y tiende a desorientar a las personas que pretenden consultar a través de él su historial crediticio, ya que promociona de manera ostensible y desproporcionada el servicio de consulta onerosa que posee la sociedad a través de la página de internet [www.midatacredito.com](http://www.midatacredito.com), que por su similitud en el nombre no le permite diferenciar claramente a los titulares que se trata de un servicio diferente y con costo distinto al acceso gratuito mensual al que se refiere la ley, confusión que se ve probada y demostrada en las reiteradas quejas que frente al tema se presentan y a los continuos intentos fallidos que a través de uno y otro portal realizan los ciudadanos, tal y como lo demuestran las pruebas aportadas por la misma investigada, (fls. 130 al 164-196 al 201).

Por lo anteriormente expuesto, este Despacho procederá a ordenar a la sociedad Experian Computec S.A., que ajuste los accesos a la consulta gratuita de su página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), con el fin de que los titulares puedan acceder desde la página de inicio (*home*) de manera expedita a la consulta gratuita de su historial crediticio. En igual sentido y para evitar que el link de la consulta gratuita de la información no se confunda con el acceso a la consulta mediante pago, la sociedad investigada deberá excluir los vínculos (*links*) de acceso al producto "midatacredito" y a la consulta paga de las páginas en donde se pueda consultar la información de manera gratuita, dándole independencia a los dos servicios.

Adicionalmente el operador deberá retirar la leyenda "*DataCrédito voluntariamente ha decidido ofrecer esta posibilidad a los ciudadanos de consultar de manera virtual su historia de crédito, siendo este un medio diferente de los habilitados por la Compañía para el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008*", toda vez que ofrece información errada que confunde a los titulares de acuerdo con los argumentos expuestos.

#### 8.1.2 Acceso gratuito mensual

El acceso gratuito a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países por parte del titular, se encuentra vinculado con el principio de favorecimiento de una actividad de interés público establecido en el artículo 10 de la Ley 1266 de 2008, específicamente con lo establecido en el parágrafo 2°, en el cual el legislador demarcó condiciones mediante las cuales los titulares pueden ejercer su derecho a acceder o conocer la información que poseen los operadores en sus bases de datos. Al respecto, la ley estableció lo siguiente:

*"Artículo 10. Principio De Favorecimiento a una actividad de Interés Público. la actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y genera otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.*

(...)

*Parágrafo 2°. La consulta de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, será gratuita al menos una (1) vez cada mes calendario".*

La Corte Constitucional mediante sentencia C-1011 de 2008, por medio de la cual se revisó la constitucionalidad de exequible la Ley estatutaria 1266 de 2008, limitó la gratuidad del servicio de consulta de la información bajo la salvedad que el titular pueda tener acceso a su historial crediticio al

Por la cual se imparte una orden

menos una vez al mes, bajo el entendido, que si bien el derecho que tiene el sujeto concernido de acceder a su información personal tiene carácter inalienable, la gratuidad del acceso una vez al mes busca "otorgar un grado de racionalización al acceso por parte del sujeto concernido y, de esta manera, desestimular un uso desahogado de la facultad de consulta prevista por la Constitución".

En este sentido la Corte Constitucional, también afirmó:

*"(...) En ese sentido, la norma analizada no se opone a la Constitución, en la medida en que permite que el titular acceda gratuitamente a sus datos, **al menos una vez al mes calendario**, facultad que permite hacer efectivo el derecho de acceso a la información personal, en los términos anteriormente expuestos. En ese sentido, encuentra la Corte que la restricción mensual a la gratuidad de acceso al dato personal no se muestra desproporcionada ni irrazonable. En efecto, (i) existe la posibilidad que el titular acceda gratuitamente a su información personal, **cada mes**; y (ii) la práctica comercial demuestra que las obligaciones financieras y crediticias son pactadas con vencimientos de pago igualmente mensuales, razón por la cual resulta materialmente posible que se efectúen reportes sobre cumplimiento en el pago de obligaciones por lapsos más cortos. Por ende, la medida de racionalización en la consulta que prevé el legislador estatutario no afecta la facultad constitucional que tiene el titular de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales concernidos en archivos o bancos de datos. (...)"*

En consecuencia y de acuerdo con las pruebas aportadas, sorprende a este Despacho el argumento dado por Experian Computec S.A. (DataCrédito) en el sentido de señalar que la consulta gratuita por internet por parte de los titulares es posible una vez cada treinta (30) días (fls. 21, 134, 221), teniendo en cuenta que, el parágrafo 2 del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008 establece claramente que la consulta será gratuita al menos una (1) vez cada mes calendario, y no, como lo lee erradamente el operador, transcurridos treinta (30) días.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que se observa una reiterada actuación por parte del operador que atenta contra los derechos de hábeas data de los titulares de información, y que el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 otorga a esta Superintendencia competencia para la vigilancia y control de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, este Despacho considera pertinente advertir al operador de información Experian Computec S.A. (DataCrédito) que debe ajustar sus canales de atención de las consultas que presentan los titulares con el fin de acceder a su historial crediticio de forma gratuita, una (1) vez cada mes calendario, y no transcurridos treinta (30) días calendario como ha afirmado de manera errada en los descargos presentados en los diferentes procesos acumulados a la presente investigación administrativa.

Ahora bien, frente a la afirmación de la investigada sobre la presunta violación al debido proceso, es pertinente señalar que la actuación adelantada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, con ocasión de las quejas presentadas por los reclamantes, se ciñó íntegramente al procedimiento previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>2</sup>, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 del Decreto 2153 de 1992, cuyo tenor literal dispone lo siguiente:

*"ARTÍCULO 54. PROCEDIMIENTOS. Sin perjuicio de las disposiciones especiales en materia de propiedad industrial y lo previsto en el presente Decreto, las actuaciones que adelante la Superintendencia de Industria y Comercio se tramitarán de acuerdo con los principios y el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo".*

Es de anotar que el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo es garantía del debido proceso y se surte en cumplimiento de los principios consagrados en su artículo 3, los cuales deben acatarse en todas las actuaciones administrativas.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

<sup>2</sup> Norma vigente para la época de los hechos.

Por la cual se imparte una orden

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a sociedad Experian Computec S.A., identificada con el Nit. 900.422.614, en su calidad de investigada, que dentro del término de dos (2) meses calendario, contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión:

- Ajustar su página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), con el fin de que los titulares puedan acceder desde la página de inicio (*home*) de manera expedita a la consulta gratuita de su historial crediticio. En igual sentido y para evitar que el citado acceso se confunda con el acceso a la consulta mediante pago, la sociedad investigada deberá excluir los vínculos (*links*) de acceso al producto "midatacredito" y a la consulta paga del historial crediticio de las páginas en donde se ingrese a la consulta gratuita, dándole independencia a los dos servicios.
- Ajustar el procedimiento establecido en sus canales de atención a las consultas que presenten los titulares con el fin de éstos puedan acceder a su historial crediticio de forma gratuita, una (1) vez cada mes calendario, y no transcurridos treinta (30) días.
- Retirar la leyenda "*DataCrédito voluntariamente ha decidido ofrecer esta posibilidad a los ciudadanos de consultar de manera virtual su historia de crédito, siendo este un medio diferente de los habilitados por la Compañía para el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008*" de la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), vínculo (*link*) "*Consulta free*".
- Incluir en la línea telefónica la información relativa a los datos de contacto y ubicación de los Centros de Atención de Servicios -CAS- en las diferentes ciudades, así como los requisitos para acceder a consultas y reclamos a través de medio escrito.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** la sociedad Experian Computec 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 Experian Computec S.A., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

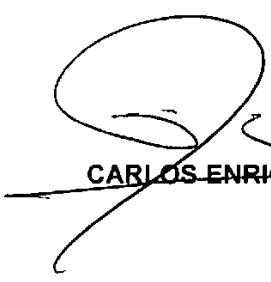
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Advertir a la sociedad Experian Computec S.A., identificada con el Nit. 900.422.614, que en su condición de operador de la información, debe cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1266 de 2008 y específicamente con sus deberes de garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y la posibilidad que tiene de conocer la información que de él exista en su banco de datos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Experian Computec S.A., identificado con el Nit.900.422.614 a través de su representante legal, en calidad de investigada, así como a los reclamantes, 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** 25 ABR 2013  
Dada en Bogotá, D.C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales

1-2-1868

  
**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ**

Por la cual se imparte una orden

**NOTIFICAR:****Investigada:**

Sociedad: Experian Computec S.A.  
Identificación: NIT. 900.422.614-8  
Representante Legal: Jaime Mauricio Angulo Sánchez  
Dirección: Carrera 7 No. 76 – 35, piso 11  
Ciudad: Bogotá, D.C.

**COMUNICACIÓN:****Reclamantes:**

Señor: Abraham Sáenz Durán  
Identificación: C.C. No. 79.379.602  
Correo Electrónico: asaenzduran05@yahoo.com.mx

Señor: Edward Marín Torres  
Identificación: C.C. No. 79.574.485  
Ciudad: Bogotá, D.C.  
Correo Electrónico: edwerm\_t@hotmail.com

Señor: Fernando León Benjumea Martínez  
Identificación: C.C. No. 70.080.801  
Dirección: Calle 10, No. 73 - 85  
Ciudad: Angelópolis, Antioquia  
Correo Electrónico: atijara@hotmail.com

Señor: Guillermo Trujillo Barón  
Identificación: C.C. No. 13.723.206  
Dirección de correspondencia: Calle 64B No. 55  
Ciudad: Bogotá, D.C.  
Correo electrónico: gaula2378@hotmail.com

Señor: Fernando Javier Cardona  
Correo electrónico: fcardona1523@yahoo.es

Señor: Juan David Henao Calderón  
Correo Electrónico: juandavid.henao@gmail.com

Señor: Andrés Felipe Martínez Álvarez  
Identificación: C.C. No. 14.799.236  
Dirección de correspondencia: Carrera 30 No. 31 - 13  
Ciudad: Tuluá, Valle del Cauca  
Correo electrónico: andresfelipemartinezalvarez@hotmail.com