



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

**RESOLUCIÓN NÚMERO 22316 - - DE 2015**

**( 30 ABR 2015 )**

Por la cual se impone una sanción

Radicación 14-122584

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

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que esta Superintendencia tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008, por parte de la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., por lo que de oficio, este Despacho decide iniciar investigación administrativa, con fundamento en los siguientes hechos:

- 1.1 Que el señor Héctor Fabio Salinas Carrillo suscribió con la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil celular identificado con el número 016285700, correspondiente a la línea telefónica móvil número 300561XXXX.
- 1.2 Que el 19 de febrero de 2012, la sociedad investigada canceló el servicio de telefonía móvil, en virtud de la mora en el pago de las facturas por parte del señor Salinas desde junio de 2011 hasta marzo de 2013.
- 1.3 Que el titular efectuó el pago total de la obligación el 12 de abril de 2013, no obstante, asegura que dicha novedad no se reportó en su momento, pues el 16 de marzo de 2014, al presentar una petición ante la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., esta le manifestó que el pago no se reportó de manera oportuna por lo que actualizó ante las centrales de riesgo de acuerdo al comportamiento de pagos, quedando cerrada con historial negativo desde junio de 2011 hasta marzo de 2013.

**SEGUNDO:** Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales, y en particular las disposiciones contenidas en los numerales 1 y 2 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el 28 de agosto de 2014 se inició la presente investigación administrativa, mediante la expedición de la Resolución No. 52074 por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite. Igualmente, se comunicó de la misma actuación al denunciante.

**TERCERO:** Que la investigada, mediante comunicación del 10 de octubre de 2014, dio respuesta a la formulación de cargos, aduciendo lo siguiente:

Por la cual se impone una sanción

- 3.1 La investigada afirmó que el 14 de enero de 2011 el denunciante adquirió el servicio de telefonía móvil asociado a la línea 300561XXXX con el contrato 16285700, el cual cuenta con la firma de la autorización de consulta y reporte en las centrales de riesgo. Señaló que dicho servicio fue cancelado el 12 de febrero de 2013 por no pago, toda vez que el último pago efectuado por el titular fue el 8 de marzo de 2011.
- 3.2 Manifestó que con base en la mora que presentaba la línea de telefonía móvil, en el mes de julio de 2011 fue reportado negativamente ante las centrales de riesgo, reporte que fue comunicado previamente a través de la factura BI-0046229693 la cual fue notificada el 31 de mayo de 2011.
- 3.3 Señaló que *“(e)l usuario realiza el pago total de la deuda que presentaba el día 12 de abril de 2013 por un valor de TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$340.000), pago con el cual se cierra la obligación reportando a datacredito cartera recuperada y a Cifin el 17 de marzo de 2014 igual cartera recuperada, es de aclarar que conservan el historial negativo por los pagos extemporáneos”* (fl.17).
- 3.4 Finalmente la sociedad investigada indicó que se solicitó ante las centrales de riesgo la eliminación del reporte de información negativa de la historia de crédito del señor Héctor Fabio Salinas Carrillo.

**CUARTO:** Que mediante Resolución No. 66668 del 31 de octubre de 2014, este Despacho decretó la práctica de pruebas, y posteriormente mediante oficio radicado bajo el No.14-122584-16 del 11 de diciembre de 2014 se corrió traslado a la sociedad investigada para que presentara alegatos de conclusión y se incorporaron las pruebas obrantes en el expediente, las cuales se relacionan a continuación:

- 4.1 Los documentos allegados al expediente por el denunciante, radicados en esta Superintendencia el 3 de julio de 2014 (fls. 1 al 11).
- 4.2 Los documentos aportados al expediente mediante escrito de descargos radicado con el número 14-122584-00006 del 10 de octubre de 2014 (fls. 16 al 50).
- 4.3 El comunicado allegado por el operador Cifin S.A. el 20 de noviembre de 2014 (fls. 63 y 64).
- 4.5 El comunicado allegado por el operador Experian Colombia S.A. el 21 de noviembre de 2014 (fls. 65 al 67).
- 4.6 Los documentos aportados al expediente por la investigada mediante escrito radicado con el número 14-122584-00015 del 25 de noviembre de 2014 (fls. 82 al 88).
- 4.7 Certificado de envío de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. fechado el 15 de diciembre de 2014 (fl. 90).

**QUINTO:** Que una vez vencido el plazo otorgado por el oficio radicado bajo el No.14-122584-16 del 11 de diciembre de 2014 para presentar alegatos de conclusión, la sociedad investigada, guardó silencio.

**SEXTO: 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

Por la cual se impone una sanción

usuarios de información financiera, crediticia, comercial y de servicios en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales.

## **SÉPTIMO: Análisis del caso**

### **7.1 Adecuación típica**

La Corte Constitucional mediante sentencia C-1011 de 2008, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

“(...) la jurisprudencia ha estimado que para que pueda predicarse el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador, deben concurrir tres elementos a saber:

- (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 relación entre la conducta y la sanción”.

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 información respecto del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en la bases de datos personales destinadas al análisis del riesgo crediticio.
- (ii) El incumplimiento de tales requisitos 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 investigada se concreta en la posible vulneración de los numerales 1 y 2 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 dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a la formulación de cargos y el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

### **7.2 Valoración probatoria y conclusiones**

#### **7.2.1 El deber de garantizar la veracidad de la información y el reporte oportuno de las novedades para que la información se mantenga actualizada**

Teniendo en cuenta que el asunto materia de decisión tiene relación con el principio de veracidad de la información, vale la pena traer a colación el pronunciamiento realizado por la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, mediante la cual se revisó la constitucionalidad del proyecto de ley estatutaria de Hábeas Data:

“Existe, a partir del contenido de la norma estatutaria, una garantía dual de veracidad del dato financiero negativo. De un lado, las normas que estipulan los deberes exigibles de las fuentes obligan a que la información remitida al operador cumpla con condiciones de

Por la cual se impone una sanción

certeza e integridad, de modo que ante la existencia de un error en el dato, la fuente está compelida a corregirlo previamente al envío. De otro, se disponen de una serie de dispositivos e instancias para que el titular de la información, con anterioridad o luego de incorporarse la información en el banco de datos, pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación de la información personal”.

En el mismo sentido, resulta pertinente citar la decisión de esa misma Corporación contenida en la sentencia T-1085 de 2001, por cuanto es aplicable al caso en estudio:

“El artículo 15 de la Constitución reconoce, entre otros, el derecho de habeas data, entendido éste como la facultad que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan registrado sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Es, además, un derecho fundamental autónomo que busca equilibrar las condiciones entre el sujeto de quien se informa y aquel que tiene la capacidad de recolectarlo, almacenarlo, usarlo y transmitirlo.

(...)

Pues bien, de conformidad con la abundante jurisprudencia constitucional sobre la materia, la información registrada no puede lesionar la honra y el buen nombre de las personas y, además, debe ser veraz, imparcial, completa y suficiente.

La veracidad implica una correspondencia entre el registro efectuado y las condiciones empíricas del sujeto pasivo. La imparcialidad supone que ninguno de los intervinientes en el proceso de suministrar, registrar y divulgar la información, persiga un fin ilegítimo, ya sea para obtener provecho indebido o para causar un agravio injustificado a otra persona. Por último, cuando se exige información completa y suficiente, quiere advertirse sobre la necesidad de dinamizar el proceso cognoscitivo para evitar que la información se reciba en forma sesgada o sugestiva”. (Subrayas fuera de texto).

El deber de veracidad del dato, implica que la información que suministre la fuente a los operadores de los bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, toda vez que la información está destinada entre otros fines, a ofrecer a terceros datos útiles para el cálculo del riesgo crediticio.

Tal deber se encuentra vinculado a la obligación que tienen las fuentes de informar de forma periódica y oportuna a los operadores todas las novedades, sobre los datos que previamente se encuentren reportados ante la base que administran y propender porque la misma se mantenga actualizada.

Lo anterior, con el objeto de cumplir con el principio de calidad del dato, establecido en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, que preceptúa que los datos deben ser veraces y completos, entre otras características.

Ahora bien, en el caso concreto, se encuentra que el reporte negativo efectuado por la investigada, tiene como origen una obligación cuya mora es discutida por el titular, puesto que afirma haber pagado el valor total de la obligación y por lo cual no entiende porqué la sociedad investigada mantiene dicho dato negativo en su historia de crédito.

Al respecto, la sociedad investigada afirmó que el reporte de información negativa del denunciante efectuado ante las centrales de riesgo fue realizado en el mes de julio de 2011, por concepto de la mora generada en la cuenta No. 16285700, al no recibir los pagos correspondientes para los meses de abril, mayo y junio de 2011, para lo cual aporta la factura No. BI-0046229693 (fl.33), mediante la cual se le comunica previamente el reporte ante las centrales de riesgo. Igualmente la fuente afirmó que el titular pagó la totalidad de la deuda el 12 de abril de 2013, situación que fue reportada oportunamente a los operadores.

Por la cual se impone una sanción

Por su parte, el operador Experian Colombia S.A., mediante comunicado del 21 de noviembre de 2014, le informó a este Despacho que el 20 de mayo de 2013 la fuente reportó el pago total de la obligación con corte a abril de 2013 y, posteriormente, el día 12 de junio de 2013, la investigada modificó la fecha del pago total de la obligación para dejarla con corte a mayo de 2013.

De otra parte, el operador Cifin S.A. mediante el comunicado allegado a esta Superintendencia el 20 de noviembre de 2014, informó que la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. reportó el pago de la obligación hasta el 17 de marzo de 2014 con fecha de pago del 12 de abril de 2013 (fl. 63), es decir que tardó once (11) meses y cinco (5) días para informarle a dicho operador el pago de la obligación efectuado por el titular. Coincidentalmente observa este Despacho que la sociedad investigada sólo actualiza la información del denunciante hasta que éste interpone una reclamación con fecha del 16 de marzo de 2014, (fl.43) mediante la cual solicita, precisamente, que sea actualizada la fecha de pago de la obligación en las centrales de riesgo.

En este orden de ideas, para esta Superintendencia quedó plenamente demostrado que respecto a la información del titular registrada en la base de datos del operador Cifin S.A., la sociedad investigada no actualizó oportunamente la información conforme al pago realizado el día 12 de abril de 2013. Por el contrario, mantuvo durante once (11) meses y cinco (5) días reportada como morosa una obligación que ya había sido efectivamente pagada en su totalidad por el denunciante, pues tan solo hasta el 17 de marzo de 2014 decidió reportar el pago de la obligación ante el operador. Con dicha conducta, la fuente violó el derecho de hábeas data del señor Salinas, toda vez que no le garantizó que la información registrada en los bancos de datos fuera veraz, actualizada, completa, exacta, comprensible y comprobable induciendo a los usuarios de información a error, como también se encuentra probado que no reportó de forma periódica las novedades provocando que la información permaneciera desactualizada.

Finalmente, respecto de la solicitud de eliminación de los datos negativos reportados por parte de la investigada formulada por el titular, este Despacho debe manifestar que al revisar la historia de crédito del señor Salinas en las bases de datos administradas por los operadores Experian Colombia S.A. y Cifin S.A., se observó que actualmente no tiene reporte de información negativa en su historia de crédito, por lo cual no podrá ordenarse la eliminación de los datos reportados a la fuente.

Por lo señalado líneas atrás esta Superintendencia encuentra que la investigada violó los deberes contenidos en los numerales 1 y 2 de la Ley 1266 de 2008, toda vez que no reportó oportunamente las novedades presentadas en la información crediticia del señor Héctor Fabio Salinas Carrillo afectando la veracidad de la misma.

## **OCTAVO: Imposición y graduación de la sanción**

### **8.1 Facultad sancionatoria**

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio 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

#### **8.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley**

Por la cual se impone una sanción

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1266 de 2008.

Para el caso que nos ocupa, es claro que la sociedad investigada vulneró el derecho de hábeas data del titular, pues (i) mantuvo información desactualizada del titular en la base de datos administrada por el operador Cfin S.A. toda vez que esperó once (11) meses y cinco (5) días, para reportar el pago total de la obligación efectuado por el denunciante, por lo cual es claro que no se garantizó que la información suministrada al operador fuese veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable; y (ii) no reportó de forma periódica y oportuna al operador todas las novedades respecto de la información del titular, por lo cual no garantizó que los datos del señor Salinas se mantuvieran debidamente actualizados.

Así las cosas, esta Superintendencia considera que respecto a la vulneración de los numerales 1 y 2 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, se impondrá como multa una sanción de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### 8.1.2 Reincidencia en la comisión de la infracción

Será tenido en cuenta el criterio contenido en el literal c) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 en la medida en que con anterioridad la sociedad investigada ha sido sancionada por la misma conducta violatoria de la ley, esto es, que se ha generado reincidencia en el cumplimiento del deber garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada comprensible y comprobable, razón por la cual este Despacho aumentará el monto de la sanción en una suma equivalente en cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En efecto, enseguida se destaca la siguiente sanción:

- **Expediente 12-182141**

En el caso del señor Juan José Tabares Torres, la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. no reportó oportunamente el pago de la obligación efectuado por el titular, toda vez que esperó once (11) meses para informarle al operador el respectivo pago, incumpliendo el principio de veracidad de la información y con ello vulneró el derecho de hábeas data del titular.

Este Despacho sancionó a la citada sociedad mediante la Resolución No. 4281 del 8 de febrero de 2013, con una sanción equivalente a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de los deberes contemplado en los numerales 1 y 2 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

#### 8.2 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 de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo citado no se aplica toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de la infracción.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

Por la cual se impone una sanción

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., identificada con el Nit. 830.114.921, de CUARENTA Y CINCO MILLONES CIENTO CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE. (\$45.104.500.00), equivalente a setenta (70) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de los deberes establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., identificada con el Nit. 830.114.921, 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 el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

**ARTÍCULO CUARTO:** Comunicar el contenido de la presente resolución al señor Héctor Fabio Salinas Carrillo, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.014.178.218

### NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 30 ABR 2015

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

HSG/AMCC

### NOTIFICACIÓN:

**Investigada:**

Sociedad: Colombia Móvil S.A. E.S.P.

Identificación: Nit. 830.114.921

Representante Legal: Cristian Iriarte Esteban

Apoderada: Mónica Patricia Forero

Identificación: C.C. No. 40.048.178

Dirección: Carrera 9 A No. 99-02 Oficina 501

Ciudad: Bogotá, D.C.

Por la cual se impone una sanción

**COMUNICACIÓN**

Nombre: Héctor Fabio Salinas Carrillo

Identificación: C.C. No. 1.014.178.218

Dirección: Carrera 101 No. 82-52 Bochica 3 Interior 3 Apto 108

Ciudad: Bogotá, D.C.