



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 55234 -  
DE 2014  
( 17 SEP 2014 )

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación 13-127184

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el 23 de mayo de 2013 se presentó ante esta Superintendencia una solicitud de supresión de datos personales, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, entre las partes que se describen a continuación:

**Titular de la información:**

Señor(a): Luis Andrés Lozano González  
Identificación: C.C. No. 94'489.898  
Correo electrónico: lalg76@yahoo.com

**Responsable de la información:**

Entidad: Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda.  
Identificación: Nit. 800.219.668  
Representante Legal: Magnolia Giraldo López  
Dirección: Calle 10 No. 4 – 40 piso 13  
Ciudad: Cali - Valle

**SEGUNDO:** Que el motivo de la solicitud del reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1 Que la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. le contestó un derecho de petición que no da respuesta a los interrogantes planteados, ya que solicitó le informara para cual vacante había aplicado y no recibió dicha información, por lo tanto considera que hizo uso indebido de su información personal
- 2.2. Que dicha sociedad utiliza prácticas no legales para el desarrollo de su objeto social y en especial de la función que le fue delegada por la sociedad Banco Citibank – Colombia S.A. como intermediario en la recuperación de cartera vencida.
- 2.3 Que la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. ha violado sus derechos como consumidor financiero al utilizar su información personal con propósitos diferentes para la que le fue suministrada, pues ha visto comprometida su integridad personal en una denuncia por corrupción ante la DIAN.

Por la cual se imparte una orden administrativa

- 2.4 Que la parte importante de no haberse dado respuesta concreta a sus derechos de petición obedece a que nunca se le informó de la veracidad respecto a la aplicación de una vacante de empleo y por el contrario se hizo uso indebido de una información personal privilegiada ya que si aplicó para la citada vacante la llamada que debía recibir era para tal fin y no para usarse en la actividad de recuperación de cartera vencida
- 2.5 Por lo anterior solicita se ordene la eliminación de su información negativa reportada en su historial crediticio.

**TERCERO:** Que mediante oficio del 24 de julio de 2013, esta Superintendencia requirió a la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. para que informara lo siguiente:

"(...)

- *Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales.*
- *En caso de contar con la respectiva autorización, aportar prueba mediante la cual se le informó al titular de información la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- *Si ustedes han tratado la información del titular en calidad de Encargado o Responsable. En caso de ser en calidad de Encargado favor indicar el nombre o identificación de la sociedad Responsable del tratamiento de la información.*
- *Informar si el titular de información ha presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.*
- *Informar las políticas internas de seguridad bajo las cuales conservan la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- *En caso de ser procedente, acreditar prueba mediante la cual se demuestre que ustedes eliminaron, actualizaron o corrigieron la información del Titular de la información.*

(...)"

**CUARTO:** Que la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. respondió al anterior requerimiento mediante escrito radicado el 18 de septiembre de 2013, de la siguiente manera:

- 4.1 Que si bien la Ley 1581 otorga el derecho a las personas de conocer, actualizar y rectificar la información de sus datos personales contenidos en bases de datos, también en ella se estableció a que bases de datos no le eran aplicables sus disposiciones y entre ellas están las reguladas por la Ley 1266 de 2008, es decir las bases de datos de naturaleza financiera, crediticia y comercial entre otras, y precisamente su gestión es la del cobro de una obligación financiera en mora por parte del titular.
- 4.2 Que solicita la aplicación del artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 respecto a que la información pública no requiere autorización del titular y que tratándose en el presente caso, de una obligación de naturaleza financiera o crediticia, la administración de los datos semiprivados o privados del titular no requieren de su autorización.

Por la cual se imparte una orden administrativa

- 4.3 Que desde el 16 de abril de 2013 no realiza tramites de cobro de la obligación a cargo del titular por medio del número de teléfono que originó la presente reclamación, a pesar de que la obligación se encuentra pendiente de pago.

**QUINTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

Teniendo en cuenta que la petición presentada por el señor Luis Andrés Lozano Gonzalez se refiere a que se revoque la autorización y se elimine en la base de datos de la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., toda su información personal allí almacenada, esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el literal b) artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia.

No obstante, se debe aclarar que lo anterior no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual esta entidad se reserva la facultad de verificar los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

**SEXTO: Análisis del caso y valoración probatoria.**

**Respecto de la revocación de la autorización,**

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de revocar la autorización, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

*"Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

*(...)*

*e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;*

*(...)"*

Al respecto, es oportuno señalar que el citado artículo 8 establece que los titulares pueden solicitar la supresión de su información personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, pero siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio "haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley (la 1581 de 2012)". Empero, la Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley<sup>1</sup>, determinó que al fijar el legislador tales condiciones, limitó desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data.

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

Por la cual se imparte una orden administrativa

En efecto, siguiendo a dicha Corporación, *"el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato"*.

Continúa señalando que *"(c)onsiderar lo contrario significaría que los administradores de la información, pudieran disponer libremente y sin término definido, de los datos personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional. Además, la jurisprudencia constitucional ha establecido que existe un vínculo necesario entre la libertad en los procesos de acopio informático del dato personal y la expresión del consentimiento del titular. En cada una de estas decisiones se ha planteado 'que el contenido concreto de la libertad del sujeto concernido y, simultáneamente, el límite que impide el abuso del poder informático, descansa en la exigencia de la autorización del titular como presupuesto del ejercicio de las competencias constitucionales de conocimiento, actualización y rectificación del dato personal' (...)"*<sup>2</sup>.

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data permite a los titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos, de suerte que la Corte consideró que la interpretación adecuada del señalado literal e) es aquella en virtud de la cual el titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando, (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales caso en el cual corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio determinar que en el tratamiento el Responsable o el Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento o (ii) cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la referida base de datos, consideración que fue recogida por el inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013<sup>3</sup>.

Ahora bien, superada la anterior discusión, se observa que en el presente caso el titular no solicita la supresión de toda su información personal almacenada en la base de datos de la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., sino que manifiesta la violación de su derecho fundamental de hábeas data por la utilización indebida de su información personal con propósitos diferentes para los cuales concedió su autorización.

En razón a tales manifestaciones, este Despacho ofició a la mencionada sociedad el 24 de julio y 30 de agosto de 2013 con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja.

En comunicación del 18 de septiembre de 2014, la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., señaló que la Ley 1581 de 2012 le otorga a las personas el derecho a conocer y actualizar la información que haya sido recogida en una base de datos, en ella también se dejó establecido que no era aplicable a las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008, concluyendo que en el caso del señor Luis Andrés Lozano se aplica esta última ley, y que por lo tanto la información pública no requiere autorización del titular como tampoco la administración de datos semiprivados o privados para asuntos financieros. Que como operador de la información desde el 16 de abril de 2013 dejó de realizar el trámite cobro de la obligación pendiente de pago por parte del titular, al teléfono que ocasionó su reclamación e incumpliendo su obligación contractual con la sociedad Citibank Colombia S.A.

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

<sup>3</sup> "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

Por la cual se imparte una orden administrativa

Al respecto en primer lugar se hace claridad que la Ley 1266 de 2008, desarrolla y 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 decir, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, tal como la define el literal j) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, por lo que no es posible considerar que los datos de ubicación de una persona sean relativos al nacimiento, ejecución o extinción de una obligación.

Así mismo, la Corte Constitucional en la sentencia de análisis de constitucionalidad de la Ley 1266 de 2008 manifestó lo siguiente respecto a la definición de dato financiero, comercial y crediticio: "(...) En efecto, una expresión que confiera la condición de dato financiero, comercial y crediticio a todo dato relativo a las actividades financieras, resulta una cláusula en extremo genérica y vaga, por lo que impide identificar con exactitud a qué tipo de información se refiere, situación que posibilitaría la administración de datos personales que, incluso no guardan relación con el cálculo del riesgo crediticio, en tanto finalidad constitucionalmente legítima.(...)".

De otra parte, no es acertada la manifestación que hace la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. al afirmar que respecto a la Ley 1266 de 2008 actuaría como operador de la información al administrar datos financieros, pues tal calidad la define el literal c) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, como la persona, entidad u organización que recibe información de una fuente respecto de varios titulares, quien los entrega a un usuario final dándole el manejo establecido en la citada ley, y que a su vez no tiene relación comercial o de servicio con el titular de la información, situación que no es predicable en el caso concreto a la citada sociedad, por cuanto no está realizando una actividad de entrega de información personal a un usuario final, sino una actividad contractual de cobro a favor de un tercero en contra del Titular de la información.

Superado lo anterior, es claro que en el presente caso son aplicables las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y no la Ley 1266 de 2008.

En segundo lugar, de las pruebas aportadas por el reclamante, se encuentra que la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. manifestó al señor Luis Andrés Lozano en su comunicación del 29 de abril de 2013 lo siguiente:

*"(...) Para llevar a cabo nuestro (sic) gestión, actuando dentro de nuestras competencias desplegamos actividades reales y legales encaminadas al contacto con el cliente, ingresando a las páginas de internet pública donde se logró ver la aplicación de oferta de trabajo de hoja de vida como 'Especialista – Analista Financiero' donde reporta el número de teléfono 3771286 a donde se le efectuó la llamada telefónica (...)"*

Por lo anterior es claro que la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., recolecto un dato privado del señor Luis Andrés Lozano sin su autorización y para una finalidad diferente a la de la oferta de trabajo, contrario a lo establecido por el principio de libertad establecida en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012<sup>4</sup> e incumpliendo lo indicado por el artículo 9<sup>5</sup> de la misma disposición legal.

<sup>4</sup> Ley 1581, artículo 4, literal c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

<sup>5</sup> Ibidem, Artículo 9°. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Por la cual se imparte una orden administrativa

Ahora bien, por las razones planteadas, este Despacho considera que es procedente en la presente actuación impartir una orden encaminada a proteger el derecho fundamental de hábeas data del titular, ordenando la eliminación del número telefónico del titular obtenido por internet de las bases de datos en las que se encuentre incluido.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. identificada con el Nit. 800.219.668, que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión, elimine el número telefónico del señor Luis Andrés Lozano que obtuvo por internet y alojó en su(s) base(s) de datos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., 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 Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda. identificada con el Nit. 800.219.668 a través de su representante legal, así como al señor Luis Andrés Lozano Gonzalez, 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

Dada en Bogotá, D. C.,

17 SEP 2014

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

nobam/DCGC

### NOTIFICACIONES:

#### Titular de la información:

Señor(a): Luis Andrés Lozano Gonzalez  
Identificación: C.C. No. 94'489.898  
Correo electrónico: lalg76@yahoo.com

Por la cual se imparte una orden administrativa

**Responsable de la información:**

Entidad:	Cobranza Nacional de Créditos Limitada Conalcréditos Ltda.
Identificación:	Nit. 800.219.668
Representante Legal:	Magnolia Giraldo López
Dirección:	Calle 10 No. 4 – 40 piso 13
Ciudad:	Cali - Valle