



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

---55784

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(26 SEP 2012)

Por la cual se imparte una orden

Radicación 12-76182

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 el 9 de mayo de 2012 se presentó ante esta Superintendencia una queja por la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008, entre las partes que se describen a continuación:

Investigada:

Entidad: Computec S.A. (DataCrédito)
Identificación: Nit. 860.024.151
Representante Legal: Jaime Mauricio Angulo Sánchez
Dirección: Carrera 7 No 76 – 35 Piso 11
Ciudad: Bogotá. D. C.

Reclamante:

Señora: Mónica María Zuleta Carmona
Identificación: 32.106.513 de Medellín
Dirección: Calle 92 CC No. 68 -25
Ciudad: Medellín (Antioquia)

SEGUNDO: Que el motivo de la denuncia de los reclamantes se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1. Señala que había adquirido una deuda con Falabella la cual se demora en pagar, deuda que fue vendida a Refinancia quien la contacto para que realizara el pago, lo cual realizó en noviembre de 2009, sin embargo asegura que aún se encuentra reportado con información negativa.
- 2.2. Indica que se acercó a las oficinas de Computec S. A. (DataCrédito) en Medellín para solicitar información respecto de la fuente que la tenía reportada y allí le informaron que no la atendían sin cita previa la cual: *"(...) solo me la darían (sic) si después de ingresar a la pagina (sic) web no puede hacer por allí la consulta y entonces me arrojaría un aviso, solo con ese aviso me darían la cia (sic), así (sic) que me tienen perjudicada ya que laboro y no tengo el tiempo disponible para estar de entidad en entidad buscando al responsable de que el reporte aun (sic) continúe (sic) vigente"*.

TERCERO: 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 8 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, el 08 de agosto de 2012 se inició la presente investigación, mediante la expedición de la resolución No. 47751 de formulación de cargos a la parte investigada.

CUARTO: Que la investigada, mediante comunicación del 7 de septiembre de 2012, dio respuesta a la solicitud de explicaciones, aduciendo lo siguiente:

Por la cual se imparte una orden

- 4.1 Que "(e)n relación con las inquietudes de la ciudadana sobre la atención en nuestros Centros de Atención de Servicio "CAS", cabe anotar que una vez validados los registros de consulta que quedan consignados en dicho centro, encontramos que la Titular fue atendida en el "CAS" de Medellín en dos ocasiones, la primera el día 02 de marzo de 2011 y la segunda el día 22 de junio de 2012, en la que efectuó el previo agendamiento de la cita a través de nuestra página web".
- 4.2 Que "(e)s preciso señalar que la Titular pudo ejercer su derecho a conocer, actualizar y rectificar la información contenida en su historia de crédito, en las dos ocasiones en que fue atendida en el "CAS" de la ciudad de Medellín".
- 4.3 Que "(l)a opción de agendamiento puede ser realizada por el ciudadano de manera presencial en el mismo "CAS", o, a través de la página web de la Compañía, como efectivamente lo hizo el Titular el día 21 de junio de 2012 a las 10:37:56 obteniendo como resultado una cita para el día 22 de junio de 2012 a las 10:45 a.m., esto es, el día hábil inmediatamente siguiente a su solicitud, tal y como se señaló en el numeral 2.3 de esta respuesta."
- 4.4 Que "(e)l sistema de agendamiento virtual de citas no impide que el ciudadano sea atendido en los espacios que van liberando al ir transcurriendo la atención de los ciudadanos previamente agendados."
- 4.5 Que "(e)n este caso en particular, esta Superintendencia, en desconocimiento de lo señalado por la Corte Constitucional, no dio aplicación al procedimiento que corresponde de acuerdo con la interpretación Constitucional antes señalada, violándose en consecuencia el debido proceso de Computec S.A – DataCrédito".
- 4.6 Que con fundamento en lo anteriormente expresado, solicita se archive la investigación.

QUINTO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

5.1 Por parte del reclamante

- 5.1.1 Copia de respuesta emitida por Refinancia el 31 de octubre de 2011(fl. 4)
- 5.1.2 Impresiones de consulta de la reclamante en sistema "midatacredito". (fls. 5 y 6)
- 5.1.3 Respuesta por correo electrónico emitida por refinancia (fl.7)

5.2 Por parte de la investigada.

- 5.2.1 Copia de requerimiento de información hecho por la Superintendencia de Industria y Comercio y de su respectiva respuesta. (fls.34 al 36)
- 5.2.2 Copia del registro de visita de usuario sede "CAS" Medellín. (fls. 37 y 38)
- 5.2.3 Copia de consulta de agendamiento de cita para atención personalizada. (fl. 39)
- 5.2.4 Copia de imagen de reclamo ante operador (fl. 40)
- 5.2.5 Copia de envío de correo electrónico (f. 41)

5.3 Solicitadas de oficio

- 5.3.1 Copia de la comunicación remitida por el operador Computec S.A. (DataCrédito) el 14 de junio de 2012 (fl. 19).

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

Por la cual se imparte una orden

SÉPTIMO: Análisis del caso

En el caso concreto, la reclamante afirma que ante la necesidad de solicitar un paz y salvo por el pago de una obligación, se presentó ante la oficina de Computec S.A (DataCrédito) denominada "CAS" en la ciudad de Medellín, a fin de consultar y solicitar copia de su historial crediticio, y poder establecer que entidad la había reportado.

Asegura la reclamante que pese a que se hizo presente en las instalaciones del operador Computec S.A, no fue atendida su petición de manera personal y en cambio, fue orientada a consultar su historia crediticia vía portal web y en caso de no poder acceder a ella, concertar cita a través del mismo portal.

Así las cosas, es pertinente tener de presente los deberes que imponen los numerales 1 y 8 del artículo 7 de la ley 1266 de 2008 a los operadores de información, los cuales establecen:

Artículo 7o. Deberes de los operadores de los bancos de datos. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:

"1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley.

(...)

8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley..

(...)"(Subrayas fuera del texto)

Como se evidencia, es claro que el legislador en el artículo citado, buscó garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares a conocer, actualizar y rectificar los datos personales. En concordancia con ello y ante la función que prestan los operadores de acuerdo con las obligaciones contenida en el citado artículo, éstos debían establecer procedimientos internos que permitieran el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data a través del oportuno trámite de peticiones, consultas y reclamos.

Ahora bien, en el caso bajo examen, se pudo establecer, que si bien el operador ha puesto a disposición de los titulares de información diferentes canales para la atención de las peticiones y reclamos, como lo es la atención a través del portal de internet, en el caso esgrimido por la reclamante en su queja, este Despacho observa que al establecer como procedimiento para que los titulares fueran atendidos en los centro de atención de servicios "CAS", el agendar citas a través del portal web, pese a que la titular se encontraba presente en las citadas instalaciones, impidió el acceso inmediato a la información e impuso una carga no establecida en la ley a la señora Zuleta Carmona, por lo que no garantizó el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de la titular al dilatar el acceso a la información personal que reposa en sus bases de datos.

Por otra parte, cuando el operador manifiesta en sus alegatos que, dependiendo del volumen de atención de consultas agendadas que está en capacidad de atender diariamente, puede llegar a atender otras consultas que se presenten el mismo día de manera personal en las instalaciones de los "CAS", este Despacho encuentra que dicho procedimiento no garantiza el pleno ejercicio del derecho de consulta de la información personal de los reclamantes por lo que procede a imponer una orden mediante la cual se ajuste el procedimiento de atención a los titulares, con el fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de hábeas data de los titulares cuando estos se desplacen a las instalaciones del operador a consultar su información financiera y crediticia.

Finalmente, es pertinente señalar a la investigada que la actuación adelantada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, con ocasión de la queja presentada por el señora Mónica María Zuleta Carmona se ciñó íntegramente al procedimiento previsto en el Código

Por la cual se imparte una orden

Contencioso Administrativo⁽¹⁾, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 del Decreto 2153 de 1992, cuyo tenor literal dispone:

"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,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a Computec S.A (DataCrédito), identificada con el Nit. 860.024.151, que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión, ajuste el procedimiento de atención a titulares a fin de garantizar el pleno acceso a los titulares de información, cuando estos se presenten personalmente a realizar consultas en los diferentes puntos de atención al público.

PARÁGRAFO PRIMERO: La sociedad Computec S.A (DataCrédito), 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 Computec S.A (DataCrédito), acreedor de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Computec S.A (DataCrédito), a través de su representante legal, en calidad de investigada, así como al reclamante, 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 cinco (5) días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.,

26 SEP 2012

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

DCG/CBGV

⁽¹⁾ Norma vigente para la época de los hechos.

Por la cual se imparte una orden

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: Computec S.A. (DataCrédito)

Identificación: Nit.860024151

Representante Legal: Jaime Mauricio Angulo Sánchez

Dirección: Carrera 7 No 76 – 35 Piso 11

Ciudad: Bogotá. D. C.

Reclamante:

Señora: Mónica María Zuleta Carmona

Identificación: 32.106.513 de Medellín

Dirección: Calle 92 CC No. 68 -25

Ciudad: Medellín (Antioquia)

Ciudad: Medellín (Antioquia)