

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIORESOLUCIÓN NÚMERO **57458** DE 2016(**29 AGO. 2016**)*Por la cual se impone una sanción*

VERSION PUBLICA

Radicación 14-65026

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

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

SEGUNDO: Que el 27 de marzo de 2014¹ [REDACTED], presentó un reclamo ante esta Superintendencia por la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008, por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** (en adelante "**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**"), por lo que este Despacho inició investigación administrativa con fundamento en los siguientes hechos:

- [REDACTED] en el año 2013 estuvo vinculado contractualmente con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en razón del plan pos pago correspondiente a la línea de telefonía móvil número [REDACTED].
- El titular de la información en octubre de 2013, consultó su historia de crédito en la base de datos de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, encontrando que fue consultado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- El titular acudió a la oficina de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, con el fin de información respecto a la consulta, allí le indicaron que fue consultado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- El 24 de febrero de 2014, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** consultó su historia crediticia del Titular, al tiempo que fue contactado telefónicamente por la señora [REDACTED], quien se identificó como asesora de dicha empresa y, quien le propuso un cambio de tarifa.

¹ Folios 2 a 8.

Por la cual se impone una sanción

- Que el 28 de febrero de 2014, el señor [REDACTED] presentó un reclamo a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** con ocasión de la consulta realizada, ante lo que esta entidad manifestó, que efectuó dicha consulta en las centrales de riesgo netamente con fines comerciales y de venta, pues el departamento de ventas realiza estudios de crédito para identificar posibles clientes potenciales de planes pospago.

TERCERO: Que con fundamento en los hechos anotados y en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, para los efectos previstos en los numerales 5 y 6 del mismo artículo, el 28 de enero de 2015² este Despacho inició investigación administrativa con la expedición de la Resolución No. 2132, por la presunta vulneración de las normas sobre protección de datos personales, específicamente por la vulneración a los deberes dispuestos en el numeral 1 y 2 del artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, y notificó a la 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.

CUARTO: Que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, mediante comunicación radicada el 18 de marzo de 2015³, respondió a los cargos formulados, en los siguientes términos:

- Indicó que *“(l)as consultas al historial crediticio del señor [REDACTED] realizadas el 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014 por parte de Colombia Telecomunicaciones SA. ESP se efectuaron siguiendo las estrictas finalidades señaladas por la norma en comento pues se hizo con el ánimo de calcular los riesgos crediticios presentes para el establecimiento de una nueva relación contractual.*

Es pertinente aclarar, que la Resolución SIC 76134 de 2012 establece en su artículo 1.4 que cuando se realiza una consulta al historial crediticio de una persona como elemento de análisis para establecer mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, no es necesaria la autorización del titular. Es decir, en el presente caso la Empresa no requería autorización alguna por expresa disposición legal 9 regulatoria expedida por la propia Superintendencia que adelanta la investigación”.

- Señaló que: *“(q)ueda demostrado así, que no hay fundamento para proferir una decisión sancionatoria y continuar con el curso de la presente investigación, sobre la base que no se evidenció infracción alguna ni deterioro en los intereses de la usuaria y que contrario a lo informado, nuestra compañía actuó en estricto cumplimiento de la norma bajo examen.*

En este caso, la Empresa no busca ni ha buscado su beneficio o lucro con fundamento en los hechos narrados por la usuaria en su denuncia, muy por el contrario, su conducta ha sido responsable y apegada a los preceptos legales que rigen la materia”.

QUINTO: Que el 27 de mayo de 2015⁴ esta Superintendencia profirió la Resolución No. 27552, por medio de la cual decretó las siguientes pruebas:

- Solicitó a los operadores **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.** que informaran si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, consultó el 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014 la historia de crédito de [REDACTED] identificado con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED]. En caso negativo, que señalaran si se efectuaron consultas en fechas distintas a las señaladas.
- Requirió a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, para que allegara a este expediente copia de las peticiones y recursos interpuestos por [REDACTED]. Así mismo, se le solicitó que se allegara las respectivas respuestas y

² Folios 39 y 40.

³ Folios 25 a 31.

⁴ Folio 54.

Por la cual se impone una sanción

decisiones emitidas por la investigada a cada una de las misivas presentadas por el titular, junto con la respectiva guía de correo o la constancia de recibido.

SEXTO: Que los operadores de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.** informaron los siguientes respecto al requerimiento que realizó esta entidad:

- Operador **CIFIN S.A.**

Imagen No. 1
Respuesta proporcionada por CIFIN S.A.

En atención a su comunicación radicada en nuestras oficinas el 14 de agosto de 2015, referente al señor [REDACTED], le indicamos que la entidad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, no consultó la historia de crédito del titular en mención los días 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014. Adicionalmente no ha efectuado consultas en la historia crediticia del citado señor.

Fuente: Folio 57 del expediente.

- Operador **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

Imagen No. 2
Respuesta proporcionada por EXPERIAN COLOMBIA S.A.

De manera atenta, damos respuesta al requerimiento de la referencia recibido en Experian Colombia S.A., el día 14 de agosto de 2015, en el cual la Superintendencia solicitó informar si la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. realizó consultas al historial crediticio del señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], el día 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014. En caso negativo, solicitó señalar si se efectuaron consultas en fechas distintas a las señaladas

Sobre el particular, nos permitimos informar que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Telecom, efectuó una consulta en la historia de crédito del señor [REDACTED] el día 22 de mayo de 2013 y la Sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. –Movistar efectuó una consulta en la historia de crédito del señor [REDACTED] el día 24 de febrero de 2014

Fuente: Folio 58 del expediente.

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

7.1. Por parte del denunciante

[REDACTED] Reclamación radicada en este Despacho el 11 de octubre de 2013⁵ por el [REDACTED]

7.2. Por parte de la investigada

- Copia del derecho de petición presentado por [REDACTED] de fecha 28 de febrero de 2014⁶ a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- Respuesta proporcionada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, al derecho de petición⁷ presentado por [REDACTED].

⁵ Folios 2 al 7.

⁶ Folio 6.

⁷ Folio 29.

Por la cual se impone una sanción

- Copia del recurso de reposición y en subsidio de apelación de fecha 3 de abril de 2014⁸, presentado por [REDACTED] a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- Respuesta al recurso de reposición y en subsidio de apelación⁹, interpuesto por el titular ante la investigada.
- Copia del contrato de prestación de servicios¹⁰, suscrito entre [REDACTED] y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

7.3. De oficio

- Respuesta al requerimiento de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** radicado el 19 de junio de 2015¹¹.
- Respuesta al requerimiento de este Despacho radicado por **CIFIN S.A.** el 21 de agosto de 2015¹².
- Respuesta al requerimiento de este Despacho radicado por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** el 1 de septiembre de 2015¹³.

OCTAVO: Que mediante memorial del 5 de abril de 2016¹⁴, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales le corrió traslado a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por un término de diez (10) días, para que presentara los alegatos de conclusión.

NOVENO: Que mediante escrito del 21 de abril de 2016¹⁵, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** presentó sus alegatos de conclusión, reiterando lo manifestado en el escrito de descargos.

DÉCIMO: Que en consideración de lo expuesto en los acápites anteriores procede esta Dirección a analizar el caso en concreto, para proceder a indicar si existe mérito para imponer una sanción a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por haber infringido el régimen de protección de datos personales.

10.1. Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 atribuye la facultad de vigilancia y control, en materia de *habeas data*, a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de los operadores, fuentes y usuarios de información, según la competencia de cada una de ellas. Señala la norma estatutaria lo siguiente:

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

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

⁸ Folio 30.

⁹ Folio 31.

¹⁰ Folios 76 a 80.

¹¹ Folios 49 y 50.

¹² Folio 57.

¹³ Folio 58.

¹⁴ Folio 73.

¹⁵ Folios 79 a 80.

57458
Por la cual se impone una sanción

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

(...)

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

10.2. Adecuación típica

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

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

"(i) que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley; (iii) que exista correlación entre la conducta y la sanción. Se reitera que las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa, no tienen por qué ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica"¹⁶.

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

- (i) El artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes que les asisten a los usuarios de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en las bases de datos personales destinadas al análisis del riesgo crediticio.
- (ii) De manera particular, el numeral 1 de dicha disposición impone a los usuarios el deber de guardar la reserva sobre la información que les sea suministrada por los operadores de los bancos de datos, por las fuentes o los titulares de la información, y utilizar la información únicamente para los fines para los cuales le fue entregada, en los términos de la ley vigente.

Así mismo, el artículo 15 de la misma norma dispone que la información financiera contenida en bancos de datos únicamente puede ser consultada, así: (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente; (ii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas; (iii) para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente; y (iv) para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso en particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información.

Por otro lado, el numeral 2 del mismo artículo, dispone que los usuarios deberán "(i)informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la información".

¹⁶ Sentencia C- 1011 de 2008. M.P. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO. 16 de diciembre de dos mil ocho (2008)

- (iii) El incumplimiento de tales deberes dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.
- (iv) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la sociedad investigada se concreta en la posible vulneración de los numerales 1 y 2 del artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la sociedad investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a la solicitud de explicaciones y el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

10.3. Valoración probatoria y conclusiones

10.3.1 El deber COLOMBIA TELECOMUNICACIONES de contar con la autorización de acuerdo con el numeral 1 del artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008

El artículo 15 de la Ley 1266 de 2008 establece las finalidades para las cuales los usuarios de información pueden consultar el historial crediticio de un titular. A su turno, el literal b) del artículo 4 de la citada ley, establece el principio de finalidad como aquel en que *“la administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto”*.

De otra parte, la Corte Constitucional en Sentencia C-1011 de 2008 mediante la cual analizó la constitucionalidad del proyecto de ley de protección de datos, estableció lo siguiente:

“(…) Así, el acceso por parte de los usuarios está limitado a que la utilización del dato personal esté relacionada con el propósito de la recolección de la información, que no es otro que el cálculo del riesgo crediticio, basado en el análisis del modo en que el sujeto concernido cumple con sus obligaciones financieras y comerciales. En consecuencia, otras modalidades de acceso, que no estén vinculadas con la finalidad del banco de datos, serán contrarias al principio de circulación restringida y, por lo tanto, configurarían un incumplimiento de la norma estatutaria, susceptible de sanción en los términos del artículo 18 del Proyecto de Ley (…)”.

Conforme lo anterior, es claro que al realizar una interpretación sistemática de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, la finalidad de acceso de la información por parte de los usuarios se vincula con la naturaleza del dato y el objetivo del banco de datos, que no es otro que el de suministrar información que le permita a los usuarios calcular y realizar un análisis amplio de los factores necesarios para la determinación del riesgo crediticio, aun cuando dicha consulta se utilice para establecer y mantener una relación contractual, de acuerdo con lo señalado en la Sentencia C-1011 de 2008.

“Bajo ese marco, encuentra la Corte que la norma examinada se orienta a enunciar las expresiones legítimas del principio de finalidad en la fase de acceso de los usuarios a la información personal. En ese orden de ideas, las finalidades previstas en los incisos primero y segundo del artículo 15 se enmarcan dentro de un objetivo constitucionalmente legítimo, en cuanto se inscriben en el interés fundamental que subyace en la actividad de administración de datos personales de brindar a las entidades financieras un elemento de análisis, que de manera concurrente con otros, les permita medir el crédito y el nivel de riesgo de sus actuales y futuros clientes”.

(…) Estas alternativas de acceso al dato personal de contenido comercial y crediticio por parte de los usuarios deberán, en primer lugar, ejecutarse con sujeción a los principios de administración de datos personales y, en particular, al principio de circulación restringida. Por ende, el acceso por parte de los usuarios deberá sujetarse a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos y las disposiciones

constitucionales y legales aplicables, en especial el principio de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos. Este último aspecto cobra una especial importancia para la interpretación de las posibilidades de acceso analizado, en la medida en que implica que las finalidades de acceso a la información para los usuarios deberán estar vinculadas con los objetivos del archivo o banco de datos. Esta finalidad, como se ha indicado en el presente fallo, es la de contar con herramientas para el cálculo del riesgo crediticio. (Subrayado fuera de texto original).

El artículo 15 de la Ley 1266 de 2008 señala las finalidades por las cuales los usuarios pueden acceder a la información de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 15. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS.

La información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida por los usuarios únicamente con las siguientes finalidades: **Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.**

Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.

Para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente.

Para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información” (negrillas fuera de texto).

No obstante lo anterior, la Corte expresó el límite que tienen los usuarios para acceder a la información contemplada en la Ley 1266 de 2008, en los siguientes términos: “[p]ara el caso de los usuarios, la posibilidad de acceder al dato estará restringida tanto por la **finalidad de acopio de la información autorizada por el titular del dato, como por el cumplimiento del principio de confidencialidad previsto en el artículo 4 de la norma estatutaria**”¹⁷ (negrillas fuera de texto).

En ese orden de ideas, queda claro que el acceso a los datos financieros de un titular por parte de los usuarios, se circunscribe únicamente (i) para establecer y mantener una relación contractual, siempre y cuando, el titular de los datos lo hubiere solicitado, o (ii) para evaluar los riesgos de una relación contractual vigente, pues de no ser así, se requerirá contar con el consentimiento previo, expreso e informado del sujeto concernido.

Ahora bien, en el presente caso, de conformidad con los argumentos esbozados tanto en los descargos como en los alegatos de conclusión por la investigada, ésta adujo que “(l)as consultas al historial crediticio del señor [REDACTED] realizadas el 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014 por parte de Colombia Telecomunicaciones SA. ESP se efectuaron siguiendo las estrictas finalidades señaladas por la norma en comento pues se hizo con el ánimo de calcular los riesgos crediticios presentes para el establecimiento de una nueva relación contractual”.

En esa línea, la Dirección observó que **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, en comunicación del 1 de septiembre de 2015, señaló lo siguiente respecto de la solicitud de información dirigida a conocer la identidad de la persona natural o jurídica que efectuó la consulta de la información del denunciante: “Sobre el particular, nos permitimos informar que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Telecom, efectuó una consulta en la historia de crédito del señor [REDACTED] el día 22 de mayo de 2013 y la Sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Movistar efectuó una consulta en la historia de crédito del señor Juan Fernando Cuero Estupiñán el día 24 de febrero de 2014”¹⁸.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ Folio 58.

Por la cual se impone una sanción

Visto lo anterior, este Despacho encuentra demostrado que efectivamente la sociedad investigada efectuó una consultó del 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014 del historial crediticio del titular almacenado en la base de datos **DATACRÉDITO**. Del mismo modo, revisando los documentos aportados por la sociedad investigada, en sus alegatos adjuntó el contrato de prestación de servicios¹⁹, y señaló que: *"(c)omo lo manifestó el cliente, y de acuerdo con las respuestas dadas a sus reclamaciones, las consultas se hicieron con el ánimo de ofrecerle nuevos servicios 9 tarifas teniendo en cuenta su comportamiento de pago situación que se ajusta a las finalidades establecidas en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, pues se usaron como elemento de análisis para establecer y mantener una eventual relación contractual, en caso de que el cliente quisiera modificar la condiciones inicialmente pactadas o adquirir nuevos servicios, así como para la evaluación de los riesgos derivados de la relación contractual vigente para la época de los hechos. (...) Actualmente, la línea móvil [REDACTED] se encuentra activa bajo la modalidad de prepago"*.

Al respecto, este Despacho no encuentra pruebas que demuestren que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y el reclamante pretendían entablar una relación contractual, toda vez que en ese caso, la sociedad investigada debió aportar algún elemento juicio que demostrará que el titular de los datos solicitó algún tipo de servicios en las fechas de las consultas. Por lo tanto, los argumentos de la compañía que pretenden demostrar la legitimidad de su consulta del 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014 al historial crediticio del reclamante, no podrán ser tenidos en cuenta por esta Dirección, dado que no existe ninguna prueba que demuestre que dicha consulta se enmarcó dentro de las finalidades descritas del artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, ya que solo acertó a señalar que era un cliente anterior y adelantó un análisis de información para suscribir un nuevo contrato sin que se haya demostrado que el titular en algún momento tuvo la intención de adquirir alguno de los productos ofrecidos por al investigada.

Por el contrario, existen diferentes elementos tanto en los descargos y en el reclamo que presentó el titular de la información, que conducen a esta entidad a demostrar que efectivamente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** consultó el historial crediticio de [REDACTED], sin contar con la respectiva autorización o accediendo a dicha información a la luz de las finalidades determinadas en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

Así las cosas, se encuentra probado dentro de la presente investigación, que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, para el 22 de mayo de 2013 y el 24 de febrero de 2014, consultó de información en la base de datos del operador **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, y la misma no se encuadra dentro de las finalidades establecidas en artículo 15 de Ley 1266 de 2008, por lo que debió contar con la correspondiente autorización previa y expresa otorgada por su titular, la cual, dicho sea de paso, no hay siquiera prueba sumaria que indique la existencia de la misma.

No obstante lo anterior, este Despacho considera pertinente aclarar que lo que se pretende en presente resolución, no es imponer restricciones desproporcionadas para las consultas de información crediticia, sino por el contrario, deben establecerse unos límites que resulten ajustados a la adecuada interpretación de la ley, para impedir el acceso ilegítimo a la información de los titulares, y en consecuencia prevenir una violación del derecho de protección de datos personales financieros.

10.3.2 Respuesta de la solicitud presentada por el titular. Numeral 2 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008

[REDACTED], en calidad de titular de la información, presentó un reclamo a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** el 28 de febrero de 2014, con el fin de conocer porqué fue consultado en la base de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

Al respecto, el numeral 2 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 señala que los usuarios deberán *"(i)ntormar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la información"*.

¹⁹ Folios 76 a 80.

Por la cual se impone una sanción

De acuerdo con lo anterior, es pertinente resaltar los numerales 3, 4 y 5 del artículo 16 de Ley 1266 de 2008, establecen el término máximo con el que cuentan los operadores y las fuentes de información para atender los reclamos que ante éstos se presentan y la forma cómo deben hacerlo.

Tal precepto señala que los titulares que consideren que la información contenida en su registro individual debe ser objeto de corrección o actualización pueden presentar un reclamo ante la fuente o el operador, quienes contarán con el término de quince (15) días hábiles para atenderlo, contados a partir de la fecha de recibo del mismo y plazo que podrá prorrogarlo por el término de ocho (8) días hábiles más, previa comunicación al reclamante.

En ese orden, este Despacho encuentra las siguientes pruebas respecto de los hechos objeto de la presente investigación:

- (i) Copia del derecho de petición de fecha 28 de febrero de 2014²⁰ con CUN 4433101833319.
- (ii) Respuesta al derecho de petición²¹.
- (iii) Respuesta al requerimiento de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** radicado el 19 de junio de 2015²².

Una vez revisada la respuesta de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** del 19 de marzo de 2014, señalo lo siguiente:

Imagen No. 3

Respuesta de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al derecho de petición presentado por el titular

Reciba un cordial saludo de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., en respuesta a su solicitud. Nuestro departamento de ventas, efectúa un estudio crédito para identificar posibles clientes potenciales de planes pospago. En este orden de ideas, se efectúa la consulta en centrales de riesgo netamente con fines comerciales y de venta.

Tal como lo establece la LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008, en su artículo 15:

ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS. La información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida por los usuarios únicamente con las siguientes finalidades: Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.

Para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente.

Para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información.

Esperamos le haya resultado útil esta información; y recuerde que cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad, o a través de las líneas de atención gratuita *611 desde su celular movistar, 186 desde su línea fija movistar, y a nivel nacional 01 8000 361111 y 01 8000 930930.

Fuente: Folio 29 del expediente.

Adicionalmente, al recurso de reposición y en subsidio de apelación²³, interpuesto por el titular a la investigada, esta última le manifestó que:

"Así las cosas, le confirmamos que las consultas en centrales de Riesgo, se generaron de manera exclusiva con fines neamente (sic) comerciales por nuestro departamento de mercadeo, teniendo en cuenta un ofrecimiento de cambio de plan en la fecha 24/02/2014 para la línea [REDACTED] (...)"²⁴.

²⁰ Folio 77.

²¹ Folio 29.

²² Folio 49 y 50.

²³ Folio 30.

²⁴ Folio 31.

Por la cual se impone una sanción

Por lo tanto, esta Dirección encuentra que la respuesta a la reclamación que presentó el titular de la información fue pronta, oportuna y de fondo, dado que expresamente esa comunicación indicó que las consultas se realizaron con fines comerciales. Caso contrario, como se señaló en el punto anterior, esta entidad encontró que las consultas que realizó **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** con fines comerciales no se enmarcaban dentro de las finalidades establecidas en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

En consecuencia, este Despacho no sancionará respecto del cargo formulado por la presunta vulneración del numeral 2 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, de acuerdo con la parte motiva de la presente resolución.

10.3.3 Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES manifestó en sus alegatos que, el titular de la información pretende con su denuncia la indemnización por los daños y perjuicios causados por los reportes a su historial crediticio.

A partir de esas premisas, este Despacho advierte que el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 establece las facultades de vigilancia, promoción y sancionatorias asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales. En efecto, la norma estatutaria señala lo siguiente:

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

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

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

- 1. Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.*
- 2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.*
- 3. Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.*
- 4. Ordenar a cargo del operador, la fuente o usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.*
- 5. Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.*
- 7. Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente*

Por la cual se impone una sanción

de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes”.

Bajo este parámetro normativo, y para lo que interesa a esta causa, se tiene que la Superintendencia de Industria y Comercio no está facultada para condenar a un operador, fuente o usuario al pago de indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados en el presunto tratamiento indebido de los datos personales. En efecto, estas facultades están asignadas a la jurisdicción civil ordinaria. De ahí que no le corresponda a esta entidad pronunciarse acerca de la solicitud de perjuicios presentada por el denunciante.

DÉCIMO PRIMERO: Imposición y graduación de la sanción

11.1 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:

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

Para el caso que nos ocupa, es claro que la sociedad investigada vulneró el derecho fundamental de hábeas data del reclamante pues infringió los preceptos contenidos en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, al haber efectuado una consulta al historial crediticio de [REDACTED], por fuera de las finalidades establecidas en el mencionado artículo y sin contar con la respectiva autorización previa y expresa otorgada por su titular.

De esta manera, esta Superintendencia impondrá una multa por dicha vulneración equivalente a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

11.1.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), 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 reincidencia en la comisión de la falta, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa, y (iv) tampoco hubo resistencia o desacato a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER UNA SANCIÓN PECUNIARIA a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., identificada con NIT 830.122.566-1, de CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS (\$137.890.800) M/Cte., equivalentes a DOSCIENTOS (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia, los cuales demuestran la violación a lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 y, el artículo 15 de la misma ley.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, NIT 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el

Por la cual se impone una sanción

recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, a través de su representante legal o su apoderada, en calidad de investigada, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR la presente decisión al señor [REDACTED].

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá, D.C., **29 AGO. 2016**

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Elaboró: JCCM
Revisó: MRC
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Sociedad: **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P**
Representante Legal: **ARIEL RICARDO PONTÓN**
Identificación: **NIT 830.122.566-1**
Dirección: **Transversal 60 (Av. Suba) No. 114 A – 55**
Ciudad: **Bogotá, D.C.**

COMUNICACIÓN

Reclamante:

Nombre: [REDACTED]
Identificación: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]