



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 59460 DE 2012

(28 SEP 2012)

Por la cual se imparte una orden

Radicación 12-137353

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 38967 del 27 de junio de 2012, proferida en la investigación administrativa No 12-53178, este Despacho ordenó iniciar la correspondiente investigación, 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.860024151
Representante Legal: Jaime Mauricio Angulo Sánchez
Dirección: Carrera 7 No 76 – 35 Piso 11
Ciudad: Bogotá. D. C.

Reclamante:

Señor: Fernán Vicente Gómez Santofimio
Identificación: C.C. 79.436.358
Dirección: Calle 94 No. 72ª-92 Casa 104
Ciudad: Bogotá D.C
Correo electrónico: fegosa2004@yahoo.es

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

- 2.1 Que mediante derecho de petición radicado el 9 de febrero de 2012 ante la oficina de Computec S.A. (DataCrédito) en la sede de Iserra 100 de la ciudad de Bogotá, solicitó le fueran eliminados de su historia crediticia los reportes efectuados para las obligaciones Nos. 310001591 de Bancolombia y 003295201 de Telefonía Móviles Colombia S.A (Movistar), pues de acuerdo con lo establecido en el régimen de transición establecido en el artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, del cual era beneficiario, dichos reportes debían mantenerse en un plazo máximo de un año luego de efectuado el pago.
- 2.2 Que Computec S.A. (DataCrédito) dio respuesta al derecho de petición el 15 de febrero de 2012, informándole cuales eran los requisitos para poder aplicar al beneficio otorgado en el artículo 21 de la ley 1266 de 2008 y comunicándole que para aplicarse dicho régimen debía, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada de vigencia de dicha ley estar al día en la totalidad de las obligaciones, evento que no sucedió, toda vez que la obligación No. 00000008754840208 adquirida con la sociedad DirecTV Colombia Ltda. presentó mora durante los meses de junio de 2009 a mayo de 2010.
- 2.3 Manifiesta el reclamante que *“según contestación de DATACREDITO me encuentro reportado por DIRECTV COLOMBIA con el reporte No. 00000008754840208 con mora de JUNIO DE 2009 A MAYO DE 2010, no me dicen si ya está cancelada o no, me imagino que no, porque yo no puedo cancelar una obligación que NO TENGO, PORQUE EN LA EPOCA EN QUE USTEDES AFIRMAN QUE TENGO DICHA MORA, YO NO ERA CLIENTE DE DIRECTV COLOMBIA, Y LO MAS EXTRAÑO*

Por la cual se archiva una investigación

ELLOS NO ME REPORTARON ASI DICE LITERALMENTE LA CONTESTACIÓN POR PARTE DE DIRECTV COLOMBIA: "AL VERIFICAR NUESTROS REGISTROS NO EXISTE NINGÚN REPORTE A LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA ANTERIOR A FEBRERO DE 2010, FECHA EN LA CUAL FUE ABIERTA LA OBLIGACIÓN CON DIRECTV COLOMBIA LTDA. SIN EMBARGO, TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ACERCA DEL REPORTE EN LA CENTRAL DATA CREDITO, HEMOS REMITIDO UNA QUEJA A ESA ENTIDAD PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN POR ELLOS SUMINISTRADA (...)"

2.4 Solicita hacer seguimiento al reporte de la obligación No. 000000008754840208 y se le garantice su derecho al hábeas data.

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 el numeral 1 del artículo 7 en concordancia con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, el 24 de agosto de 2012 se inició, mediante la expedición de la resolución No. 50134 de formulación de cargos, la presente actuación administrativa.

CUARTO: Que la investigada, mediante comunicación del 24 de septiembre de 2012, dio respuesta a la solicitud de explicaciones, aduciendo lo siguiente:

- 4.1 Que "(e)l 07 de julio de julio de 2009 la Fuente Telefónica Móviles Colombia S.A. respecto de la obligación número 00000000003295201, reportó el estado de pago voluntario con corte a junio de 2009", y que con ocasión del artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, con corte a mayo 2010 Computec S.A. (DataCrédito) retiró el histórico de moras de la citada obligación.
- 4.2 Que "(e)l 29 de julio de julio de 2009 la Fuente Bancolombia S.A. respecto de la obligación número 000000000013100015910, reportó el estado de pago voluntario con corte a junio de 2009". Posteriormente, el día 29 de marzo de 2010, través (sic) de la herramienta Novedat, la Fuente indicó que el pago voluntario se efectuó en el mes de mayo de 2009", y con ocasión del artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, con corte a junio de 2010 Computec S.A. (DataCrédito) retiró el histórico de moras de la citada obligación.
- 4.3 Que "(e)l día 16 de abril de 2012 la Fuente Bancolombia S.A eliminó la obligación número 000000003295201 reportada por ésta en la Historia de Crédito del Titular".
- 4.4 Que "(e)l día 12 de julio de 2012 la Fuente Telefónica Móviles Colombia S.A respecto de la obligación número 000000003295201, a través de la herramienta Novedat, modificó el corte del pago dejándolo con corte a julio de 2012 y normalizó los vectores de comportamiento".
- 4.5 Que "(e)l día 09 de septiembre de 2011, la Fuente DirecTV Colombia Ltda. reportó respecto de la obligación número 000000058166356 la primera mora con corte a agosto de 2011"
- 4.6 Que "(e)n el mes de septiembre de 2011, el histórico de moras de la obligación se vuelve a visualizar en la Historia de Crédito del Titular, como consecuencia del reporte del estado de "mora" con corte a agosto de 2011 efectuado por la Fuente DirecTV Colombia S.A en la obligación número "058166356", tal como puede observarse en la copia simple de las Historias de Crédito del Titular con corte a septiembre de 2011 y con corte a octubre 2011 las cuales se adjunta en el **anexo número 2**".
- 4.7 Que "(...)este operador sí aplicó el beneficio del régimen de transición en las obligaciones que le correspondía hacerlo, lo que sucedió posteriormente es que como consecuencia del reporte en estado en 'mora' efectuado por la Fuente DirecTV Colombia Ltda. en la Historia de Crédito del Titular Gómez Santofimio, a este operador, en cumplimiento del mismo artículo 21, le correspondió aplicar el artículo 13 de la mencionada ley, a las obligaciones que originalmente habían sido beneficiadas con la amnistía".
- 4.8 Manifiesta la investigada que sí dio respuesta en tres ocasiones a las peticiones presentadas por el reclamante permitiéndole ejercer su derecho al hábeas data, pero que "valga la pena señalar que aunque en la respuesta emitida por esta compañía, el día 15 de febrero de 2012, por una imprecisión involuntaria se le indicó al Titular un número de obligación y un periodo de mora diferente del reportado por DirecTV Colombia S.A., el reporte efectuado por esta Fuente para los meses de agosto y septiembre del año 2011 sí influyó en que el Titular

Por la cual se archiva una investigación

perdiera el beneficio del régimen de transición aplicado con anterioridad por este operador. De allí, que a pesar de la confusión que pudo generarse en el ciudadano por lo transcrito en la mencionada respuesta, dicha situación no influyó en la aplicación real e integral del artículo 21 por parte de Computec S.A.-DataCrédito, cuando le correspondió hacerlo”.

- 4.9 Que "(t)al y como se puede observar en el anexo 8, el señor Fernan (sic) Vicente Gómez Santofimio no presenta en su Historia de Crédito reporte de datos negativos ni obligaciones cumpliendo el término establecido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008"
- 4.10 Considera finalmente la investigada que se le vulneró el debido proceso teniendo presente que no existe norma especial que regule el procedimiento de las investigaciones que deba adelantar la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de hábeas data.
- 4.11 Que con fundamento en lo anteriormente enunciado solicita se archive la presente investigación.

SEXTO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

6.1 Por parte del reclamante

- 6.1.1 Copia del derecho de petición interpuesto ante Computec S.A. el 9 de febrero de 2012 (fl. 7).
- 6.1.2 Copia de la respuesta enviada por Computec S.A (DataCrédito) el 15 de febrero de 2012. (fls. 8 al 10).
- 6.1.3 Copia de la respuesta dada por DirecTV Colombia Ltda del 20 de marzo de 2012(fls.11al 19).
- 6.1.4 Copia del derecho de petición interpuesto ante Computec S.A. el 26 de marzo de 2012 (fls. 20 al 22).

6.2 Por parte de la investigada.

- 6.2.1 Copia de la historia de crédito del titular con corte a junio de 2010 y diciembre de 2010 (fls.71 al 74).
- 6.2.2 Copia de la historia de crédito del titular con corte a septiembre de 2011 y octubre de 2010 (fls.75 al 78).
- 6.2.3 Copia de la historia de crédito del titular con corte a julio de 2012 (fls.79 y 80).
- 6.2.4 Copia de la historia de crédito del titular con corte a mayo del 2010, junio de 2010 y diciembre de 2010 (fls.81 a 86)
- 6.2.5 Copia de la historia de crédito del titular con corte a junio de 2010 y diciembre de 2010 (fls.71 al 74).
- 6.2.6 Copia de la historia de crédito del titular con corte a abril de 2012 (fls.87 y 88).
- 6.2.7 Copia de la historia de crédito del titular con corte a octubre de 2011 (fls.89 y 90).
- 6.2.8 Copia de la historia de crédito del titular con corte a marzo de 2012 (fls.91 y 92).
- 6.2.9 Copia de la historia de crédito del titular de fecha 20 de septiembre de 2012 (fls.93 al 95).
- 6.2.10 Copia del certificado de existencia y representación legal ante Cámara de Comercio de Bogotá (fls. 97 al 100)

6.3 Solicitadas de oficio

- 6.3.1 Copia de la comunicación remitida por el operador Computec S.A. (DataCrédito) el 08 de mayo de 2012 (fls. 27 y28)
- 6.3.2 Copia de la comunicación remitida por el operador Asobancaria (Cifin) el 07 de mayo de 2012 (fl.26)

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

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

Por la cual se archiva una investigación

OCTAVO: Análisis del caso

El objeto de La Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países es "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos (...)".

Tal derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recopilada en bases de datos es lo que se conoce con el nombre de "*habeas data*" y se encuentra establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional que señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas".

Es válido señalar que una de las herramientas con las que cuentan los titulares de la información para hacer efectivo el derecho mencionado, es el derecho de petición o el escrito de reclamación presentado ante los operadores de bases de datos de información financiera y crediticia.

Así las cosas, es pertinente tener de presente los deberes que imponen el numeral 1 del artículo 7 de la ley 1266 de 2008 a los operadores de información, el cual establece:

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.

(...)"

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 no sólo deben 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, sino que también están obligados a dar respuesta dentro de los plazos establecidos por la norma.

Adicionalmente al cumplimiento de este deber, todo el proceder de los operadores se enmarca en el cumplimiento de los principios de la administración de datos consagrados en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, para el caso particular, es claro que en todas las actuaciones y procedimientos debe garantizarse el principio de veracidad o calidad de la información, así:

Artículo 4o. Principios de la administración de datos. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

Así las cosas, 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, y que así como que dio respuestas dentro de los plazos establecidos a todas las peticiones del señor Gómez Santofimio, en su respuesta del 15 de febrero de 2012, la investigada no brindó información veraz, induciendo en error al titular, tal y como lo reconoció en sus descargos:

Por la cual se archiva una investigación

"valga la pena señalar que aunque en la respuesta emitida por esta compañía, el día 15 de febrero de 2012, por una imprecisión involuntaria se le indicó al Titular un número de obligación y un periodo de mora diferente del reportado por DirecTV Colombia S.A., el reporte efectuado por esta Fuente para los meses de agosto y septiembre del año 2011 sí influyó en que el Titular perdiera el beneficio del régimen de transición aplicado con anterioridad por este operador. De allí, que a pesar de la confusión que pudo generarse en el ciudadano por lo transcrito en la mencionada respuesta, dicha situación no influyó en la aplicación real e integral del artículo 21 por parte de Computec S.A.-DataCrédito, cuando le correspondió hacerlo".

En consecuencia con lo anteriormente explicado, lo manifestado por las partes y las pruebas aportadas, este Despacho considera que el operador debió suministrar de manera integral toda la información solicitada, tal y como lo establece el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, sin embargo, en el caso concreto la investigada brindó información no veraz al titular, pues la misma no correspondía al registro individual del titular, por lo que se procederá a ordenar a la investigada Computec S.A (DataCrédito), rectificar la comunicación enviada el 15 de febrero de 2012 al titular, expresando la inconsistencia en su respuesta y aclarando las condiciones y términos de aplicación del artículo 21 de la Ley 1266 de 2008 y el motivo real por el cual perdió el beneficio otorgado por el artículo citado y debió aplicar la permanencia establecida en el artículo 13 de la citada ley.

Ahora bien, de acuerdo con lo expresado por la investigada y los alegatos presentados por el reclamante sobre la aplicación de los beneficios del régimen de transición, a la luz de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, este Despacho encuentra probado que si bien se dieron las condiciones establecidas por la norma para eliminar la información negativa reportada del historial crediticio del reclamante, en virtud del pago efectuado por el titular dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley 1266 de 2008, cuando incurrió posteriormente en mora de la obligación adquirida con la sociedad DirecTV S.A., este beneficio otorgado por la ley 1266 de 2008 se perdió y la información debió verse reflejada nuevamente, de acuerdo a lo establecido en el último párrafo del artículo 21 de la Ley, el cual establece:

Artículo 21. Régimen de transición.

"(...)

El beneficio previsto en este artículo se perderá en caso que el titular de la información incurra nuevamente en mora, evento en el cual su reporte reflejará nuevamente la totalidad de los incumplimientos pasados, en los términos previstos en el artículo 13 de esta ley".

Finalmente, frente a la afirmación de la investigada sobre la presunta violación al debido proceso, es pertinente señalar que la actuación adelantada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, con ocasión de la queja presentada por el señor Fernán Vicente Gómez Santofimio, se cionó íntegramente al procedimiento previsto en el Código Contencioso Administrativo¹, 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,

¹ Norma vigente para la época de los hechos.

Por la cual se archiva una investigación

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, rectifique la información dada al señor Fernán Vicente Gómez Santofimio en la comunicación del 15 de febrero de 2012 y aclararle las condiciones y términos de aplicación del artículo 21 de la Ley 1266 de 2008, y el motivo por el cual perdió el beneficio otorgado por la norma y debió aplicarse la permanencia del artículo 13 de la citada ley.

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.,

28 SEP 2012

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales


DCG/CBGV


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

NOTIFICAR:

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:

Señor: Fernán Vicente Gómez Santofimio

Identificación: C.C. 79.436.358

Dirección: Calle 94 No. 72ª-92 Casa 104

Ciudad: Bogotá D.C

Correo electrónico: fegosa2004@yahoo.es