



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

**RESOLUCIÓN NÚMERO 82227 . - DE 2014  
(26 DIC 2014 )**

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

Radicación 12- 135814

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

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

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el 13 de septiembre de 2012 se realizó una diligencia de inspección a la sociedad American System Service S.A.S., identificada con el Nit. 830.135.581, ubicada en la Avenida Ciudad de Quito No. 73-76 de la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes y requisitos establecidos en los artículos 8 y 12 de la Ley 1266 de 2008, respectivamente.

**SEGUNDO:** Que en el curso de la visita y una vez analizados los documentos aportados por el establecimiento inspeccionado, se evidenció la siguiente situación:

- 2.1 De acuerdo con información suministrada por el personal que atendió la visita, se determinó que la sociedad inspeccionada cuenta con contrato vigente con Experian Computec S.A. (hoy Experian Colombia S.A.), aunque se observó que el contrato está firmado con Editorial American System Service Ltda y no con American System Service S.A.S, por lo que se les requirió para que realizaran el cambio de razón social ante el operador y allegara a esta Dirección copia de dicho trámite.
- 2.2 Se estableció que la fuente reporta al operador las novedades de la información dentro de los primeros diez (10) días del mes utilizando el aplicativo del operador denominado "facilidat" para realizar los reportes, y por políticas de la empresa en el aplicativo solo se reporta la información negativa de los titulares ante el operador pasados noventa (90) días de mora.
- 2.3 Se solicitaron los soportes documentales de veintiún (21) titulares reportados ante el operador, donde se pudo observar que la inspeccionada conserva los pagarés y las autorizaciones previas para realizar los respectivos reportes, a excepción del titular identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.012.352.754, del cual no se cuenta con la autorización para efectuar el reporte ante el operador. Posteriormente, el 12 de marzo de 2014, una vez revisado el historial crediticio del titular referido líneas atrás en la base de datos del operador de información Experian Colombia S.A. (DataCrédito), este Despacho encontró que la sociedad investigada mantiene el reporte negativo del titular.
- 2.4 En cuanto al cumplimiento del deber especial contenido en el artículo 12 de Ley 1266 de 2008, se observaron las cartas que para la sociedad investigada representan las comunicaciones previas, pues en la visita informó que envía seis (6) misivas al deudor antes de efectuar el reporte negativo en las centrales de riesgo. Así mismo, es importante señalar que en algunas de las comunicaciones remitidas por la investigada no se cumplió íntegramente lo ordenado por

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

el artículo referido, como en el caso de la señora Blanca Nubia Hernández, entre otros, donde la investigada envió el primer aviso el 4 de julio de 2009 (fl. 404), solamente enunciando el monto de la deuda, dándole un término de veinticuatro (24) horas para ponerse al día con la obligación y no se menciona que se va a efectuar el reporte negativo ante el operador. Posteriormente la investigada envió una comunicación el 9 de julio del 2009 (fl. 405) donde se le notificó a la titular que ya se efectuó dicho reporte y, el 16 de julio de 2009, se envió otra comunicación a la señora Hernández referenciada como "NOTIFICACIÓN-PREJUDICIAL" donde le señaló que "(...) será reportado a las centrales de riesgo nacional (...)" (fl. 406), lo cual demuestra que existen incoherencias cronológicas en la información enviada a los titulares.

- 2.5 Igualmente, se pudo determinar que la sociedad inspeccionada no tiene claridad sobre el deber de efectuar la inclusión de la leyenda de "reclamo en trámite y/o en discusión judicial" en cada caso concreto, pues afirman que la mayoría de las reclamaciones llegan directamente por la página web del operador, por lo cual en la visita se les recordó que la Ley 1266 de 2008 lo contempla como un deber de la fuente de información.
- 2.6 Durante la visita realizada se indicó que la sociedad American System Service S.A.S. no tiene naturaleza de usuario de información, ya que otorga créditos de menor cuantía, por lo tanto no verifican el historial crediticio de sus titulares.

**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 5 y 8 del artículo 8 y en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008<sup>1</sup>, el 31 de marzo de 2014 se inició la presente investigación administrativa, mediante la expedición de la Resolución No. 21256, por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite.

**CUARTO:** Que la investigada, mediante comunicación del 5 de mayo de 2014, dio respuesta a la formulación de cargos, aduciendo lo siguiente:

---

<sup>1</sup> "ARTÍCULO 8º. DEBERES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

5 Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

(...)

8. Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.

(...)

**ARTÍCULO 12. REQUISITOS ESPECIALES PARA FUENTES.** Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta".

(...)"

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

- 4.1 Respecto de las alertas presentadas en la visita señaló que la sociedad "(...) dio respuesta frente a las mismas el 20 de septiembre de 2012, como se constata en el auto de cargos No. 21256 de 2014 y solicitamos sean tenidas en cuenta pro de la investigada".
- 4.2 Afirmó que "(...) frente los 21 reportes negativos que se evidenciaron en las visitas, pues es claro que no cumplían con los rigorismos establecidos en artículo 8 numerales 5 y 8 y el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, bajo ese entendido la sociedad investigada reconoce su falla frente al cumplimiento de la norma". Igualmente manifestó que respecto del caso particular del señor Juan Sebastián Loaiza Alzate, identificado con C.C. No. 1.012.352.754 "(...) se cometió un error de reportar en bases de datos sin contarse con autorización expresa del titular aun cuando el mismo si presento (sic) moras en el pago de sus obligaciones crediticias con la investigada al punto de su cartera fuera castigada el 25 de abril de 2011 (...) (c) con fecha 30 de septiembre de 2012, mediante el aplicativo NOVEDAT se solicito la eliminación y modificación del reporte negativo en Data Crédito (...) (a)ctualmente el usuario no figura reportado por parte de la compañía. Ya que se puede evidenciar que la empresa sí reportó la modificación de su estado de cuenta (...)".
- 4.3 En relación al cumplimiento del deber contemplado en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, la investigada indicó que "(...)implementara (sic) mediante la web y mediante casillero en las diferentes sedes, para que los usuarios tengan la posibilidad de preguntar y tener conocimiento frente a estos asuntos, pues desafortunadamente todos los reclamos los presentan en la web a través de novedad".
- 4.4 Finalmente, manifestó que "(e)n virtud d lo anterior, claramente las falencias encontradas en la visitas, de igual modo se tomarán las medidas correctivas correspondientes, con el fin de evitar incurrir en la vulneración de la norma y de los derechos de los usuarios frente a la protección del dato. Por lo tanto solicitamos que en el evento de que la sociedad investigada sea sancionada, tengan en cuenta el literal F del artículo 19 (criterios para graduar la sanciones) el cual señala 'f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de las imposiciones de la sanción a que hubiere lugar".

**QUINTO:** Que mediante Resolución No. 44955 del 25 de julio de 2014, este Despacho corrió traslado a la sociedad investigada para que presentara alegatos de conclusión e incorporó las pruebas practicadas de oficio, las cuales se relacionan a continuación:

- 5.1 Informe de visita radicado en esta Superintendencia el 03 de octubre de 2012 (fls.1 al 12).
- 5.2 Acta de visita a usuarios y fuentes de información realizada el 13 de septiembre de 2012, en las instalaciones de la sociedad American System Service S.A.S., junto con los documentos allegados por la investigada en el desarrollo de la diligencia (fls. 14 al 349).
- 5.3 Documentos aportados al expediente mediante escrito radicado con los número 12-135814-0002 del 20 de septiembre de 2014 (fls. 350 al 488).
- 5.4 Comunicación del operador Cifin S.A. radicada con los números 12-135814-00006 del 30 de julio de 2013 (fls 493 al 494).
- 5.5 Comunicación del operador Experian Computec S.A. radicada con los números 12-135814-00007 del 6 de agosto de 2013 (fls. 495 al 514).
- 5.6 Historia de crédito del señor Juan Sebastián Alzate Loaiza, consultada en la base de datos Data Crédito el día 12 de marzo de 2014 (fls. 515 y 516).
- 5.7 Documentos aportados al expediente mediante escrito de descargos radicado con el número 12-135814-000011 del 5 de Mayo de 2014 (fls 525 al 536).

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

**SEXTO:** Que una vez vencido el plazo otorgado por la Resolución No. 44955 del 25 de julio de 2014, la sociedad investigada, mediante comunicado del 27 de agosto de los corrientes, presentó alegatos de conclusión reiterando lo siguiente:

- 6.1 La sociedad investigada realizó un análisis de cada uno de los puntos citados en el informe de la visita de inspección, elaborado por este Despacho luego de haberse realizado la misma, dentro del cual, de acuerdo a los cargos formulados en la Resolución No. No. 21256 del 31 de marzo de 2014, afirmó que una vez se presentan las reclamaciones de los titulares ante la investigada, esta realiza *"(...) los reportes de información en reclamación, pero en la mayoría de los casos las quejas o solicitudes que se presentan por nuestros usuarios tanto a Data Crédito, como a nosotros, por causa del reporte negativo a las centrales de riesgo, estos no comprometen las obligaciones reportadas, es decir nuestros deudores no ponen en duda que están en mora, o la cuantía por la que son reportados; por el contrario en la mayoría de las ocasiones las reclamaciones o inconformismos obedecen a solicitudes para dar por terminado unilateralmente el contrato y bajo esta premisa pretenden que se les desvincule del reporte negativo de información a la central de riesgos (...) (r)azón por la que al no obedecer los reclamos que se presentan a Data Crédito como a nuestra compañía, a solicitudes de ratificación o actualización del reporte negativo nuestra empresa no le da la categoría de informar que el reporte se encuentra en reclamación (...)".*
- 6.2 Así mismo, la sociedad American System Service S.A.S. manifestó que pasados noventa (90) días de mora los titulares son comunicados previamente antes de efectuarse reportes de información negativa ante las centrales de riesgo, sin embargo señaló que *"(d)esafortunadamente muchos de los créditos sobre los que se practicó la visita y la muestra aleatoria al momento de la misma se encontraban archivadas en el archivo muerto de la compañía y su recuperación ha sido muy tortuosa y dificultosa".* Igualmente señaló que se redactó un nuevo formato de comunicación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo.
- 6.3 Respecto de las inconsistencias observadas frente a las comunicaciones previas enviadas a los titulares, la investigada aseguró que se *"(...) adelantaron las acciones de remedio señaladas en la explicación de los hallazgos anteriores y particularmente la que atiende a la conformación del archivo histórico".*
- 6.4 Indicó que acatando las recomendaciones realizadas en la visita de inspección realizada por esta Superintendencia y teniendo en cuenta que respecto a un titular no se contaba con la autorización para reportar información ante los operadores, la sociedad investigada *"(...) modificó los formatos de autorización de nuestros usuarios para ser incluidos y reportados en la base de información de las centrales de riesgo y para prevenir cualquier tipo de daño, se eliminó por completo de Data Crédito la base de datos reportada y se volvió a conformar una nueva base de datos que ya fue incluida; proceso por demás lago (sic) y extenuante ya que signífico (sic) la confrontación de todos y cada uno de los registros que históricamente se habían reportado".*
- 6.5 Finalmente solicitó a esta Dirección *"(...) tener por superados los hallazgos encontrados en la visita de inspección del 13 de septiembre de 2012 y por ende no imponer sanción pecuniaria en nuestra contra, ya que sobre los errores descritos nos acogemos a las previsiones indicadas en el literal f) del artículo 19 de la norma precitada".*

#### **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 impone una sanción y se imparten órdenes

## OCTAVO: Análisis del caso

### 8.1 Adecuación típica

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

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

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas.
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley.
- (iii) Que exista relación entre la conducta y la sanción".

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

- (i) El artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes que les asisten a las fuentes de información respecto del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en la bases de datos personales destinadas al análisis del riesgo crediticio.
- (ii) El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.
- (iii) De conformidad con los hechos alegados por el reclamante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de los numerales 5 y 8 del artículo 8 y del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta los hallazgos encontrados en la visita de inspección, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por el investigado al momento de dar respuesta a la formulación de cargos y a lo aducido en los alegatos de conclusión junto con el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

### 8.2 Valoración probatoria y conclusiones

#### 8.2.1 Deber de las fuentes de información de contar con la autorización

El artículo 15 de la Constitución Política establece lo siguiente:

"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. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución". (Subrayas fuera de texto).

Respecto de la disposición transcrita, la Corte Constitucional ha señalado:

"El derecho de *habeas data*, definido por el artículo 15 de la Carta, consiste en la facultad que tiene cada persona para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La ubicación de la precitada norma en el Capítulo Primero del Libro Segundo de la Carta, correspondiente a los "derechos fundamentales", no deja duda acerca de la categoría de tal reconocida al derecho en referencia. Respecto de su protección, el constituyente indicó adicionalmente que '(e)n la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución' (...)"

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

De esta manera, el núcleo esencial del derecho de hábeas data está integrado por el derecho a la libertad y a la autodeterminación informática en general, y por la libertad económica en particular, pues, como lo ha establecido la Corte, ella podría verse vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.

"La autodeterminación es la posibilidad de que dispone una persona para permitir que sus datos se almacenen, circulen y sean usados de conformidad con las regulaciones legales (...)". (Subrayas fuera de texto).

De igual modo la Corte Constitucional ha considerado que *"hace parte del habeas data la previa autorización expresa y voluntaria que debe dar el interesado para que un tercero pueda disponer de su información personal, asistiéndole el derecho no solamente a autorizar su circulación sino a rectificarlos o actualizarlos"*.

Como se advierte, el precepto constitucional consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política establece que las personas, en desarrollo de su derecho a la autodeterminación informática y el principio de libertad, son quienes de forma expresa deben autorizar que la información que sobre ellos se recaude pueda ser incluida en un banco de datos.

La ausencia de dicha autorización implica necesariamente que los datos personales asociados al titular no podrán ser reportados a un operador de información.

En el caso bajo estudio, se observa que dentro del desarrollo de la visita de inspección realizada por este Despacho en las instalaciones de la sociedad American System Service S.A.S., se solicitaron los soportes documentales de veintiún (21) titulares reportados ante el operador Experian Colombia S.A., donde se pudo observar que la investigada conserva los pagarés y las autorizaciones previas para realizar los respectivos reportes, a excepción del titular identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.012.352.754, del cual no se cuenta con la autorización para efectuar el reporte ante el citado operador. Por su parte, la investigada manifestó en su escrito de descargos allegados a esta Superintendencia el 5 de mayo del año en curso, que la información del señor Juan Sebastián Loaiza Alzate fue reportada erróneamente ante el operador *"(...) sin contarse con autorización expresa del titular aun cuando el mismo si presento (sic) moras en el pago de sus obligaciones crediticias con la investigada al punto de su cartera fuera castigada el 25 de abril de 2011 (...)"*.

Del análisis de las pruebas obrantes en el expediente, este Despacho encuentra, tal y como lo reconoció la sociedad investigada en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, que fue reportada información financiera del señor Juan Sebastián Loaiza Alzate al operador Experian Colombia S.A., sin contar con la autorización previa y expresa mediante la cual el titular manifestara su consentimiento para que sus datos fueran registrados en las bases de datos de los operadores.

Visto lo anterior es claro que la sociedad American System Service S.A.S. debió verificar que contaba con la citada autorización para efectos de poder mantener el reporte del titular ante el operador, pues a pesar de que la investigada manifestó haber iniciado un proceso de depuración y verificación de la información, tal procedimiento se llevó a cabo vencido el término establecido por el artículo 21 de la Ley 1266 de 2008<sup>2</sup>.

De otra parte, la sociedad American System Service S.A.S. aseguró que el 30 de septiembre de 2012, utilizando el aplicativo "Novedat", solicitó la eliminación de los datos referentes a la obligación a cargo del señor Loaiza Alzate de la base de datos DataCrédito, para lo cual allegó copia del procedimiento efectuado en el aplicativo mencionado, junto con la consulta realizada a la historia de crédito del titular el 5 de mayo de 2014 (fls 529 al 532).

---

<sup>2</sup> "ARTÍCULO 21. Régimen de transición. Para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley, las personas que, a la fecha de su entrada en vigencia ejerzan alguna de las actividades aquí reguladas, tendrán un plazo de hasta seis (6) meses para adecuar su funcionamiento a las disposiciones de la presente ley.

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

Al respecto encuentra el despacho que la afirmación realizada por la investigada no se ajusta a la realidad ya que al verificar el procedimiento adelantado el 30 de septiembre por la sociedad American System Service S.A.S., se pudo establecer que lo que se realizó fue una modificación del estado de cuenta de la obligación, para reportar el pago total de la misma, dejando la información negativa cumpliendo término de permanencia.

Así las cosas, se le recuerda a la sociedad investigada que no contar con la autorización previa y expresa de los titulares para incluir información financiera, comercial y crediticia en las centrales de riesgo le impide a la fuentes realizar reportes tanto positivos como negativos en la medida en que el consentimiento es uno de los pilares fundamentales en que se sustenta el derecho de hábeas data.

En relación con lo mencionado es oportuno traer a colación el fallo de la honorable Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 de 2008, en la que se indicó lo siguiente:

**"HABEAS DATA FINANCIERO-Definición**

Se denomina hábeas data financiero el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que esta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data".

Finalmente debe precisarse que la sociedad American System Service S.A.S., tanto en su escrito de descargos como en sus alegatos de conclusión, reconoció de manera expresa el incumplimiento al deber legal previsto en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

Por lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la sociedad investigada violó el deber contenido en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008. Sin embargo debe resaltarse que la sociedad American System Service S.A.S. reconoció de manera expresa el incumplimiento al deber legal mencionado, por lo cual dicho reconocimiento será tenido en cuenta al momento de graduar la correspondiente sanción.

**8.2.2 Deber de informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular**

El numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, establece como deber para las fuentes de información *"informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite"*

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

"(...)el numeral 8º del artículo 8º, en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está controvirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles.

El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal".

En el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 se establece el trámite que se le debe dar a los reclamos interpuestos por los titulares de información o por sus causahabientes. Así mismo, determina que una vez recibida la petición o el reclamo, tanto por el operador como por la fuente de información, se

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

deberá incluir la leyenda "Reclamo en trámite" en un término no mayor a dos (2) días hábiles en la historia de crédito del reclamante.

Claro lo anterior, advierte esta Dirección, que en el desarrollo de la visita de inspección realizada el 13 de septiembre de 2012, se estableció que la sociedad investigada no tenía implementado en debida forma el procedimiento necesario para cumplir con el deber de informar al operador que determinada información se encuentra en discusión cuando el titular presenta una solicitud de rectificación o aclaración, pues indicó que la mayoría de las reclamaciones eran atendidas directamente por el operador Experian Computen S.A. (hoy Experian Colombia S.A.). Por su parte, la inspeccionada, en su escrito de alegatos de conclusión manifestó:

"(...) que cuando se han presentado estos eventos, por parte de American System Service S.A.S. se ha realizado el reporte de información en reclamación, pero en la mayoría de los casos las quejas o solicitudes que se presentan por nuestros usuarios tanto a Data Crédito, como a nosotros, por causa del reporte negativo a las centrales de riesgo, estos no comprometen las obligaciones reportadas, es decir nuestros deudores no ponen en duda que están en mora, o la cuantía por la que son reportados; por el contrario en la mayoría de las ocasiones las reclamaciones o inconformismos obedecen a solicitudes para dar por terminado unilateralmente el contrato y bajo esta premisa pretenden que se les desvincule del reporte negativo de información a la central de riesgos.

Razón por la que al no obedecer los reclamos que se presentan a Data Crédito como a nuestra compañía, a solicitudes de ratificación o actualización del reporte negativo nuestra empresa no le da la categoría de informar que el reporte se encuentra en reclamación (...)"

Pues bien, dicho lo anterior conviene volver a precisar que el deber aquí cuestionado, como se mencionó líneas atrás, establece la necesidad de que las fuentes informen a los operadores cuando se presente una reclamación o petición por parte de los titulares referente a la actualización o rectificación de la información consignada en dichas bases de datos, por lo cual, es necesario aclarar que la norma usa el vocablo "rectificación" y no "ratificación", como lo indicó la sociedad investigada. Así las cosas, no es de recibo para este Despacho el hecho de que la sociedad American System Service S.A.S. no considere imperioso informar al operador cuando un titular solicita que se eliminen sus datos financieros de las centrales de riesgo, toda vez que, con dicha solicitud lo que se pretende es que no se siga manteniendo información inexacta, y por ende se rectifique lo reportado, es decir que se corrija y se eliminen los datos que no son veraces.

En este orden de ideas, es imperativo mencionar que el derecho de hábeas data le otorga la facultad a los titulares de exigir el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de sus datos, así como la limitación de divulgación, publicación o cesión de los mismos<sup>3</sup>, bajo estas premisas, es claro que la rectificación reúne gran parte de las facultades mencionadas, como lo es la solicitud de eliminación.

De esta manera, esta Dirección encuentra demostrado el incumplimiento por parte de American System Service S.A.S. del deber contemplado en el numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, pues aunque haya indicado que informa al operador de la discusión de la información en los casos en los cuales las peticiones o reclamaciones encaminadas a la actualización o "ratificación" de los datos financieros de los titulares, reconoció en su escrito de alegatos de conclusión, que no lo realiza cuando las "(...) reclamaciones o inconformismos obedecen a solicitudes para dar por terminado unilateralmente el contrato y bajo esta premisa pretenden que se les desvincule del reporte negativo de información a la central de riesgos" (fl. 543). Por tal razón se impondrá la correspondiente sanción.

### 8.2.3 Deber de comunicar previamente a efectuar el reporte

El inciso 2 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, establece un deber especial para las fuentes de información en los siguientes términos:

---

<sup>3</sup> Comparar en: "Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, MP: Jaime Córdoba Triviño".



Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

**"ARTÍCULO 12. REQUISITOS ESPECIALES PARA FUENTES (...)**

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta".

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

"(...)

El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa, del mismo modo, se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato.

(...)

La facultad conferida a la fuente de reportar la información financiera negativa luego de cumplido un término de veinte días calendario resulta, a juicio de la Corte, razonable. En efecto, el objetivo de la previsión es permitir que luego de notificársele la existencia de información negativa y la intención de ser reportado, sin que el titular de la información manifieste su desacuerdo, la fuente, quien actúa en condición de acreedor de la obligación correspondiente, pueda transmitir el dato negativo al operador.

(...)" (Subraya fuera de texto).

En el caso bajo examen, se encuentra que la sociedad investigada aportó las cartas de los veinte (20) titulares seleccionados que para la misma representan las comunicaciones previas, pues en la visita informó que envía seis (6) misivas al deudor antes de efectuar el reporte negativo en las centrales de riesgo, Así mismo, este Despacho encontró que en algunas de las comunicaciones remitidas por la inspeccionada no se cumplió íntegramente lo ordenado por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues se hallaron inconsistencias en las fechas de envío, junto con el texto incorporado en las mismas. De esta manera se expondrá lo observado en cada uno de los casos en los cuales esta Dirección considera que no se surtió la comunicación previa. Así mismo, dicho análisis fue realizado teniendo en cuenta lo informado por el operador Experian Computec S.A. (hoy Experian Colombia S.A.) mediante comunicado radicado en esta Superintendencia el 6 de agosto de 2013 (fls 495 al 500), respecto de las fechas en que se efectuaron los primeros reportes negativos de información de cada uno de los titulares.

Titular	Comunicaciones	Contenido	Certificado de envío	Reporte negativo
<b>Juan Sebastián Loaiza</b> <b>1.012.352.754</b>	26/octubre/2007 (fl.372)	Le hace una breve explicación del contrato suscrito con la investigada y lo invita a ponerse al día con la obligación.	No lo aporta	5/octubre/2011
	10/ diciembre/2009 (fl.373)	Se le informa que ya fue iniciado el proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria.	Aporta guía de correo (fl.442)	
	4/octubre/ 2010 (fl. 374)	Se le informa que si no efectúa el pago de la deuda se solicitarán las respectivas medidas cautelares para	No lo aporta	

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

		garantizar el valor adeudado.		
<b>Graciela Conde Herrada</b> 28.512.371	5/julio/2011 (fl.426)	Se le invita a efectuar el pago de lo adeudado para poder ser eliminado el reporte ante las centrales de riesgo.	No lo aporta	9/mayo/2011
	10/diciembre/2011 (fl.427)	Se le informa que ya fue iniciado el proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria.	Aporta guía de correo (fl. 442)	
<b>Diego Botero Murillo</b> 1.110.451.035	No se allegó copia de la comunicación previa			9/mayo/2011
<b>Peggy Herrera Obregón</b> 44.156.597	15/noviembre/2008 (fl.461)	Se le invita a ponerse al día con la obligación	No la aporta	5/octubre/2011
	20/Noviembre/2008 (fl.466)	Se le invita a ponerse al día con la obligación	No la aporta	
	4/Diciembre/2008 (fl.463)	Se le invita a ponerse al día con la obligación	No la aporta	
	12/diciembre/2008 (fl.462)	Le notifica el reporte en las centrales de riesgo	No la aporta	
	18/julio/2009 (fl.464)	Se le informa que si no efectúa el pago de la deuda se solicitarán las respectivas medidas cautelares para garantizar el valor adeudado.	No la aporta	
<b>Carmen Elisa Montoya</b> 31.299.547	5/julio/2011 (fls. 390 y 391)	Se le informó que ya se encuentra reportada en las centrales de riesgo	Aporto guía de correo (fl.371)	28/junio/2011
<b>Jaqueline Perez Correa</b> 42.897.779	No se allegó copia de la comunicación previa			10/junio/2011
<b>Lucibeth Zabaleta</b> 49.715.630	31/julio/2010 (fl.459)	Se le informa que si no efectúa el pago de la deuda se solicitarán las respectivas medidas cautelares para garantizar el valor adeudado.	No la aporta	28/junio/2011
	21/ agosto/2010 (fl.458)	Se le informa que si no efectúa el pago de la deuda se solicitarán las respectivas medidas cautelares para garantizar el valor adeudado.	No la aporta	
<b>Robinsón Enrique Infante</b> 8.715.501	Se allegaron tres copias de guías de correo, sin fechas de entrega al parecer devueltas, sin que se adjunte las comunicaciones enviadas al titular (fls.485 al 488)			28/junio/2011
<b>Víctor Mauricio Martínez Henao</b> 75.051.364	21/agosto/2009 (fl.454)	Le hace una breve explicación del contrato suscrito con la investigada y lo invita a ponerse al día con la obligación.		9/mayo/2011
	25/agosto/2009 (fl.455)	Se le invita a ponerse al día con la obligación		
	3/septiembre/2009 (fl.456)	Se le invita a ponerse al día con la obligación		
	17/septiembre/2009 (fl.456)	Se le invita a ponerse al día con la obligación		
<b>Danys Romero</b> 40.332.910	5/julio/2011 (fl.391)	Se le informó que ya se encuentra reportada en las centrales de riesgo	No la aporta	28/junio/2011
<b>Angélica Sánchez</b> 40.613.995	No se allegó copia de la comunicación previa			9/mayo/2011

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

De acuerdo a lo anterior, es claro para esta instancia que a pesar de que en la mayoría de los casos señalados anteriormente, la sociedad American System Service S.A.S. envió comunicaciones con anterioridad al reporte negativo a los titulares, en ninguna se cumplen los requisitos impuestos en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues no se informa que se va a efectuar un reporte negativo ante las centrales de riesgo, y aunque en algunos casos se remitieron cerca de cuatro (4) cartas, ninguna puede considerarse como la aducida comunicación previa.

Por su parte la sociedad American System Service S.A.S. manifestó que pasados noventa (90) días de mora a los titulares se les envía una comunicación previa antes de efectuarse reportes de información negativa ante las centrales de riesgo. Sin embargo, señaló que *“(d)esafortunadamente muchos de los créditos sobre los que se practicó la visita y la muestra aleatoria al momento de la misma se encontraban archivadas en el archivo muerto de la compañía y su recuperación ha sido muy tortuosa y dificultosa”*. Igualmente indicó que se redactó un nuevo formato de comunicación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo, no obstante, dicho formato nunca fue allegado al diligenciamiento.

Ahora bien, frente a lo señalado se hace necesario aclarar a la investigada que la comunicación previa y el reporte de información negativa en las bases de datos de los operadores de información no son herramientas de cobro otorgadas por la ley a los acreedores de obligaciones.

Precisamente el artículo 10 de la Ley 1266 de 2008 señaló lo siguiente:

**“ARTÍCULO 10. PRINCIPIO DE FAVORECIMIENTO A UNA ACTIVIDAD DE INTERÉS PÚBLICO.** La actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y genera otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.

**PARÁGRAFO 1.** La administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, por parte de fuentes, usuarios y operadores deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito. Los usuarios de este tipo de información deberán valorar este tipo de información en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio del riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.

(...).”

Por lo anterior, es claro que el reporte de información a los operadores tiene como propósito servir como elemento de análisis para calcular el riesgo crediticio con base en el cual se otorgan créditos o se contrata la prestación de servicios con las personas y de ninguna manera se puede emplear como herramienta de cobro para ejercer presión sobre los deudores respecto del pago de obligaciones en mora.

La Corte Constitucional en Sentencia C-1011 de 2008 considera que utilizar el reporte de información como herramienta de cobro es un comportamiento abusivo de quienes remiten tal información a los operadores, así:

“(...)

Al respecto debe reiterarse que aunque la actividad de administración de datos personales de contenido comercial y financiero es constitucionalmente legítima, esto no avala los comportamientos abusivos de las entidades que ejercen actividades de intermediación, que comprenden, entre otras prácticas restrictivas del mercado de crédito: (i) la confección de ‘listas negras’, que se restringen a incluir datos comerciales y financieros negativos; (ii) el uso coercitivo de los reportes de riesgo para obtener el pago de las obligaciones dinerarias, pretermitiéndose los procedimientos de los instrumentos de ejecución previstos en la ley; y (iii) de manera general, el uso indiscriminado de los reportes de riesgo como instrumento para la exclusión in limine del acceso a los productos financieros y de crédito. (Subrayas fuera de texto).

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

(...)"

Conforme a lo señalado líneas atrás, debe precisarse que los reportes ante las centrales de riesgo están instituidos para dar a conocer a los usuarios de la información, datos que les permitan calcular el riesgo crediticio en una determinada operación financiera, comercial, crediticia o de servicios. Por lo que resulta manifiestamente contrario a lo pretendido por el Constituyente en el artículo 15 que se utilicen los reportes como mecanismo de presión para asegurar el pago de las obligaciones insolutas, lo cual va en detrimento del derecho fundamental de hábeas data del que gozan los titulares de información. Es de advertir que la legislación civil ha establecido los instrumentos pertinentes para obtener el pago de las mismas.

Por otro lado, respecto de los ocho (8) titulares restantes, este Despacho encontró varias inconsistencias en las fechas y en el contenido de las cartas. Así, por ejemplo, en el caso de la señora Blanca Nubia Hernández, la investigada envió el primer aviso el 4 de julio de 2009 (fl. 404), solamente enunciando el monto de la deuda y dándole un término de veinticuatro (24) horas para ponerse al día con la obligación, pero no se le mencionó que se iba a efectuar el reporte negativo ante el operador en caso de persistir la mora. Posteriormente se le envió una comunicación el día 9 de julio de 2009 (fl. 405) donde se le notificó a la titular que ya se había efectuado dicho reporte y, el 16 de julio de 2009 se le envió otro comunicado referenciado como "NOTIFICACIÓN-PREJUDICIAL" donde señaló que la titular "(...) será reportado a las centrales de riesgo nacional (...)" (fl.406), sin que se hayan aportado certificados del envío. Además de acuerdo a lo informado por el operador Experian Computec S.A. (hoy Experian Colombia S.A.) (fls 495 al 500), la inspeccionada reportó la primera mora de la mencionada titular el 10 de junio de 2011, es decir un (1) año y once (11) meses después de la misiva que señala el eventual reporte ante las centrales de riesgo. No obstante, dichas inconsistencias fueron reconocidas por American System Service S.A.S., pues en el escrito de alegatos allegado a esta Superintendencia aseguró que se "(...) adelantaron las acciones de remedio señaladas en la explicación de los hallazgos anteriores y particularmente la que atiende a la conformación del archivo histórico".

Así las cosas, esta Dirección encuentra que la sociedad American System Service S.A.S. incumplió con el deber contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente se evidencia que no utilizó de manera idónea los mecanismos implementados por la norma para el envío de la respectiva comunicación previa al reporte negativo a los titulares, por lo cual, se impondrá la correspondiente sanción y se ordenará eliminar los reportes negativos efectuados en la base de datos de los operadores de información de todos los titulares respecto de los cuales no se haya efectuado el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, sin perjuicio de que pueda volver a generar el reporte con el cumplimiento de los requisitos legales.

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

### **9.1 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. Atendiendo a dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso concreto, así:

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

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

Para el caso que nos ocupa, es claro que la sociedad American System Service S.A.S. tal y como fue reconocido por la misma, reportó la información financiera, crediticia y comercial del titular Juan Sebastián Loaiza Alzate en la base de datos del operador Experian Colombia S.A. sin contar con la autorización para hacerlo, con lo cual vulneró el derecho de hábeas data del citado titular, razón por

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

la cual se impondrá como multa la suma de cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Frente a la vulneración al deber que le asiste como fuente de *"informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite"*, consagrado en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, quedó demostrado que la investigada, al momento de realizar la visita de inspección no tenía implementado en debida forma el procedimiento para informar al operador cuando un titular presentaba una solicitud encaminada a la eliminación o actualización de sus datos financieros en las centrales de riesgo a pesar de haber transcurrido el periodo de transición establecido en el artículo 21 de la Ley 1266 de 2008 por lo que se impondrá como multa la suma de cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Finalmente, respecto del deber al deber de enviar una comunicación previa al reporte de la información negativa a una central de riesgos contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, esta Superintendencia impondrá por esta conducta una sanción que asciende a ciento noventa (190) salarios mínimos legales mensuales vigentes, toda vez que en los diecinueve (19) casos analizados no se evidenció que la fuente cumpliera con los requisitos previstos por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

#### 9.1.2 Reincidencia en la comisión de la infracción

Será tenido en cuenta el criterio contenido en el literal c) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 en la medida en que con anterioridad la investigada ha sido sancionada por la misma conducta violatoria de la ley, esto es, que se ha generado reincidencia en el cumplimiento del deber contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 de comunicar previamente a los titulares el reporte negativo ante los operadores de información, razón por la cual este Despacho aumentará la sanción en cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En efecto, enseguida se destaca la siguiente sanción:

- **Expediente 12-34018**

En el caso de la señora Sandra Patricia González Ávila, la sociedad American System Service S.A.S. reportó negativamente a la titular ante el operador Experian Colombia S.A., sin haber surtido el requisito de la comunicación previa al reporte contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, ya que la investigada reconoció no haber enviado la comunicación previa a la titular.

Este Despacho multó a la citada sociedad mediante la Resolución No. 31475 del 23 de mayo de 2012, con una sanción equivalente a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### 9.2. **Otros criterios de graduación**

Al evaluar los escritos de descargos y alegatos de conclusión, advierte este Despacho que la sociedad American System Service S.A.S. reconoció el incumplimiento del deber de *"conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley"*. Así mismo, reconoció las inconsistencias y el mal procedimiento usado por la investigada al efectuar las comunicaciones previas a los reportes negativos de los titulares, razón por la cual y en virtud de lo prescrito en el literal f) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008.

En ese orden de ideas considera esta Superintendencia adecuado aplicar el mencionado criterio de atenuación de la sanción, así respecto a la vulneración del numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 se atenuará la sanción en veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes. En ese orden de ideas, la sanción final a imponer por la violación del numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 será de veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

Por otra parte, con relación a la vulneración del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 sobre comunicación previa al reporte negativo, se atenuará la sanción en noventa y cinco (95) salarios mínimos legales vigentes atendiendo al reconocimiento expreso de la infracción antes mencionada. En ese orden de ideas, la sanción final a imponer por la violación del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 será de ciento noventa y cinco (195) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### **DÉCIMO: Orden Administrativa**

Con fundamento en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 que le otorga a la Superintendencia la facultad de *"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"*, y atendiendo el evidente incumplimiento del deber especial establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, esta Dirección ordenará a la investigada cumplir con las siguiente orden:

- La sociedad American System Service S.A.S. deberá adelantar el procedimiento pertinente ante el operador Experian Colombia S.A., para que en la base de datos de éste se elimine la información negativa, dejando además los vectores de comportamiento sin información, de todos los titulares de los cuales se no haya efectuado el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y que hayan sido reportados por la citada sociedad, sin perjuicio de que pueda volver a generar el reporte con el cumplimiento de los requisitos legales

De lo anteriormente ordenado, se deberá remitir a este Despacho un informe detallado de las acciones correctivas adoptadas, dentro del término señalado en la parte resolutive del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad American System Service S.A.S. identificada con el Nit. 830.135.581, de CIENTO SESENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/cte. (\$163.240.000.oo), equivalente a doscientos sesenta y cinco (265) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de los deberes establecidos en los numerales 5 y 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 y del deber especial contemplado en el artículo 12 de la misma norma.

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

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Advertir a la sociedad American System Service S.A.S. que, en su condición de fuente y de usuario de la información, debe (i) conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley, (ii) informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite, y (iii) realizar debidamente el envío de la comunicación previa al reporte de información negativa de los titulares ante las centrales de riesgos.

**ARTÍCULO TERCERO:** La sociedad American System Service S.A.S. identificada con el Nit. 830.135.581, deberá adelantar el procedimiento pertinente ante el operador Experian Colombia S.A., para que en la base de datos de éste se elimine la información negativa, dejando además los vectores

Por la cual se impone una sanción y se imparten órdenes

de comportamiento sin información, de todos los titulares respecto de los cuales no se haya efectuado el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y que hayan sido reportados por la citada sociedad sin perjuicio de que pueda volver a generar el reporte con el cumplimiento de los requisitos legales, dentro del mes siguientes a la ejecutoria del presente acto.

**PARÁGRAFO:** La sociedad American System Service S.A.S. identificada con el Nit. 830.135.581, deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar el contenido de la presente resolución al propietario o representante legal de la sociedad American System Service S.A.S. identificada con el Nit. 830.135.581, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos personales y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

**26 DIC 2014**

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,



**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ**

HSGM/AMCC

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

Entidad: American System Service S.A.S.

Identificación: Nit. 830.135.581

Representante Legal: Nicodemus Vega Mesa

Dirección: Calle 74 No 29C-25

Municipio: Bogotá D.C.