



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 10499 DE 2021
(Marzo 03 de 2021)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación No. 20-199561

VERSIÓN PÚBLICA

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el numeral 7 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que mediante escrito 20-199561-00 de 30 de junio de 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia remitió a esta autoridad la queja presentada por el señor [REDACTED] en contra de Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. por una presunta vulneración a su derecho constitucional de *habeas data*.

SEGUNDO. Que con base en el análisis de las respuestas suministradas por Compañía de Créditos Rápidos S.A.S., los operadores de información (TransUnion (Cifin S.A.S) y Experian Colombia S.A.-DataCrédito), y los demás elementos probatorios que reposan en el expediente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales por medio de la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020, resolvió:

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S., identificada con el Nit. 900.564.668-4, que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante el operador de información Cifin S.A.S., para que en la base de datos de este se elimine la información negativa y/o positiva reportada a nombre del señor [REDACTED] identificado con cedula de ciudadanía número [REDACTED] respecto de la obligación No. [REDACTED]

TERCERO. Que en el término legal establecido mediante escrito 20-199561-21 de 26 de noviembre de 2020, la empresa Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. (en adelante, la recurrente), interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación contra la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020, a fin de que esta sea revocada, con fundamento en los siguientes argumentos:

“Pretende el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, que el responsable [sic] de la información, elimine la información negativa y/o positiva del titular

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

[sic] de la información, sin embargo, no existe un fallo emitido por una autoridad competente, tal y como lo ha establecido la Superintendencia Financiera de Colombia, y no puede inferirse, que sin el fallo, el titular [sic] /cliente reclamante, se encuentre habilitado, para solicitar la desvinculación total de las centrales de riesgo, máxime, cuando existe un tipo de marcación en las centrales de riesgo, que contempla el manejo de un reporte en discusión, - que es la figura a la que en la actualidad está recurriendo RAPICREDIT- que contiene la situación de aclaración eventual ordenada por esta Superintendencia [sic]. Y es necesario recordar, que estas medidas, solamente están contempladas en el proyecto de Ley [sic], denominado “Ley de borrón y cuenta nueva”, y que dicho proyecto aún no es Ley [sic] de la República.

Existen pronunciamientos en sede de tutela, e igualmente pronunciamientos de esta misma Superintendencia [sic], y de la Superintendencia Financiera de Colombia, que establecen, que no necesariamente, la simple manifestación del titular [sic]/suplantado, da lugar a la eliminación del dato [sic].

(...)

Aplicar de plano, como lo pretende esta resolución, eliminando el reporte en las centrales de riesgo, sin tener en cuenta, que estamos hablando de un evento de suplantación, en donde la Compañía de Crédito Rápidos S.A.S., también es víctima del fraude, y cargarla de antemano con toda la responsabilidad por la situación, no tiene un soporte legal vigente, y por el contrario, se le está Juzgando [sic] por parte de esta Superintendencia [sic], por no estar aplicando en forma anticipada, una normatividad que en estos momentos se encuentra a revisión previa de la Corte Constitucional por tener el rango de estatutaria, es decir que no hace parte de la codificación legal de la República [sic], aplicable en estos casos al [sic] investigada.

(...)

Esta misma Superintendencia [sic], frente a un derecho de petición presentada [sic] en su momento por la sociedad que represento, sobre esta misma situación, se expresó el día 25 de octubre de 2019, en los siguientes términos: (...) los temas de la petición eran [sic] son competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, por involucrar temas de cuentas y entidades bancarias”.

Por su parte la Superintendencia Financiera de Colombia, frente al mismo tema, y frente a una consulta sobre los casos de suplantación, que presentó la sociedad RapiCredit, en respuesta emitida el día 06 [sic] de noviembre de 2019, entre otras, indica el deber que tienen las entidades bancarias de “(...) dar cumplimiento a la obligación de conocimiento del cliente y al principio de la debida diligencia (...)” prevista en el artículo 3o de la Ley 1328, y remite expresamente a las investigaciones que haga de estos punibles, la Fiscalía General de la Nación (...)

Cómo [sic] puede observarse entonces, esta Superintendencia [sic], está excediendo el mandato legal autorizado, toda vez que la eliminación de los datos [sic] negativos Y/o positivos del titular [sic], debe ser antecedida por una resolución judicial emitida por la Fiscalía General de la Nación, que declare la existencia de la suplantación y ordene el restablecimiento del derecho del reclamante y de la [sic] las víctimas.

RapiCredit movida por la legítima confianza en el sector bancario nacional, ha consignado en una cuenta, que una entidad bancaria le certificó como de propiedad del titular [sic] en cuestión, dejándole constancia señor Director, que esa confianza legítima, proviene de la institución financiera nacional y su calificación como servicio público; este servicio público implica que las entidades vigiladas deben cumplir con el requisito de autenticación a la hora

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

de prestar sus servicios y productos financieros, el cual hace referencia a la necesidad de conocimiento del cliente y a la necesidad de identificar plenamente al mismo, antes de iniciar una relación contractual con este. Lo anterior, independientemente de si se trata de una cuenta de ahorros solicitada personalmente en las oficinas de la entidad, de una cuenta de ahorros electrónica o de una cuenta de ahorros de trámite simplificado.

Así las cosas, puede afirmarse que, presuntamente, el Banco, al autorizar la apertura de las cuentas bancarias por medio de las cuales se llevan a cabo los fraudes de los cuales fue víctima la Compañía [sic], no está dando cumplimiento a la obligación anteriormente [sic] mencionada. Si lo hubiera hecho, hubiera podido identificar que la información usada por las personas para abrir las cuentas era falsa y no se correspondía con la realidad.

(...)

En relación con esto, resulta necesario mencionar que los principios de la buena fe y confianza legítima son perfectamente aplicables a las actuaciones de las entidades financieras durante la prestación de los servicios bancarios. Más, si se considera que la actividad bancaria se considera un servicio público.

Por esta razón, puede afirmarse que un consumidor financiero, al llevar a cabo transacciones en el sistema bancario, por medio de las entidades que se encuentran habilitadas para llevar a cabo este tipo de operaciones, tiene la plena certeza y confianza en que estas transacciones serán exitosas y contarán con toda la seguridad requerida para esto. De acuerdo con lo anterior, y haciendo referencia al caso en concreto, puede decirse que la Compañía [sic], como consumidor financiero, y al llevar a cabo operaciones y transacciones a través del sistema bancario, tiene la plena seguridad de que dichas operaciones no serán objeto de fraude o suplantación. Esto, ya que era perfectamente asumible, para la Compañía [sic], que el Banco, como entidad financiera y vigilada, había dado cumplimiento a sus obligaciones de conocimiento del cliente, y que, por ende, quienes aparecían como titulares de dichas cuentas bancarias eran realmente quienes decían ser. Adicionalmente, y tal como se mencionó en los hechos del presente escrito, el Banco [sic] confirmó a la Compañía [sic] que efectivamente sus clientes eran los titulares y propietarios de las cuentas bancarias en cuestión, sin esto ser cierto, permitiendo que la Compañía [sic] procediera con el desembolso de los créditos a estas personas.

No obstante lo anterior, y violando los principios de buena fe y confianza legítima, al parecer, el Banco [sic] no dio cumplimiento a sus obligaciones y permitió la apertura de unas cuentas bancarias, por parte de terceros, sin tener conocimiento pleno de su identidad. A través de estas cuentas bancarias la Compañía [sic] fue víctima de un fraude masivo y se generaron unos graves perjuicios económicos para esta.

Finalmente, es necesario resaltar que la actividad bancaria, se ha considerado jurisprudencialmente como un servicio público. En este sentido, los Bancos [sic], al darse cuenta de los presuntos fraudes masivos de los que estaba siendo víctima la Compañía [sic], debía haber hecho las denuncias correspondientes ante la Fiscalía General de la Nación.

(...)

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas, en sus relaciones con los consumidores financieros deberán cumplir con el principio de debida diligencia, el cual establece, entre otras cosas, lo siguiente:

" (...)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

- a) (...) *Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*"

El mismo cuerpo normativo, en su artículo 5o, consagra que los consumidores financieros tienen el siguiente derecho:

"a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas."

(...)

En este sentido, resulta claro que las entidades financieras tienen la obligación de incluir, en los procedimientos para la prestación de los servicios u operaciones financieras, un criterio de autenticación para verificar la identidad de sus clientes o usuarios. Ahora bien, es necesario resaltar que la autenticación de los clientes, por parte de las entidades financieras, no siempre deberá llevarse a cabo de la misma forma, ya que dependerá del canal por medio del cual se realicen las operaciones.

En relación con lo anterior, la Circular Básica Jurídica, igualmente en la Parte I, Título II, Capítulo I, establece que existen canales presenciales y canales no presenciales para la prestación de los servicios. Sobre los primeros, menciona que son aquellos en los que el consumidor financiero asiste personalmente, y, sobre los segundos, menciona que son aquellos en los que el consumidor financiero es atendido de forma remota.

Así las cosas, tratándose de cuentas de ahorros vigentes con el sistema financiero bancario nacional, si bien no se exige a la entidad dar cumplimiento a los requisitos de conocimiento del cliente, relativos al formulario y la entrevista, establecidos en las normas que regulan Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), sí se exige dar cumplimiento a las demás disposiciones en este tema y se exige establecer mecanismos de seguridad para asegurar el efectivo conocimiento de sus clientes. Por tal razón, el Banco, a la hora de recibir las solicitudes para la expedición de cuentas de ahorros electrónicas, por parte de sus potenciales clientes, debió cumplir con la obligación de recolectar toda la información que fuese necesaria para identificar plenamente al usuario y autenticar su identidad.

En virtud de lo anteriormente [sic] expuesto, es perfectamente posible concluir, que las entidades vigiladas deben cumplir con el requisito de autenticación a la hora de prestar sus servicios y productos financieros, el cual hace referencia a la necesidad de conocimiento del cliente y a la necesidad de identificar plenamente al mismo, antes de iniciar una relación contractual con este. Lo anterior, independientemente de si se trata de una cuenta de ahorros solicitada personalmente en las oficinas de la entidad, de una cuenta de ahorros electrónica o de una cuenta de ahorros de trámite simplificado.

Ahora, con el siguiente documento, se pretende por este representante, que está [sic] Superintendencia [sic], tenga conocimiento que, las entidades bancarias, No están cumpliendo con la debida diligencia, la obligación legal que tienen del conocimiento mínimo del cliente.

La respuesta que se adjunta a continuación, demuestra que ese conocimiento, se está dejando supeditado, únicamente, a la existencia de la copia de la cédula, con lo que a todas luces se demuestra el incumplimiento por parte de la entidad bancaria, de su obligación de

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

establecer mecanismos de seguridad para asegurar el efectivo conocimiento de sus clientes.

(...)

Como corolario final, nuevamente, y en forma repetida, el Banco [sic], al autorizar la apertura de las cuentas bancarias por medio de las cuales se llevan a cabo los fraudes de los cuales fue víctima la Compañía [sic], no está dando cumplimiento a la obligación anteriormente [sic] mencionada. Si lo hubiera hecho, hubiera podido identificar que la información usada por las personas para abrir las cuentas era falsa y no se correspondía con la realidad, de donde la decisión de esta Superintendencia [sic], de eliminar la información negativa y/o positiva del reporte del titular [sic] en las centrales de riesgo, únicamente, bajo el sustento de la existencia del denuncia penal, pretende imputar la responsabilidad a mi representada, desconociendo los lineamientos vigentes de la legislación nacional, que supeditan un pronunciamiento de un ente jurisdiccional que tiene la facultad de atribuir los alcances de la responsabilidad en los hechos que deben obligatoriamente ser puestos en su conocimiento. La evidencia sumaria, no tiene por sí, la facultad de eliminación automática y expedita que pretende la delegatura. Es cierto, que este trámite, en el que sólo [sic] es necesario el denuncia penal, y el aporte de una prueba sumaria, es suficiente, pero eso hace parte de un proyecto de ley, que aún no ha sido sancionado como ley de la República [sic], razón por la cual, esta delegatura, no puede exigir los alcances de eliminación incorporados en un proyecto, que todavía no es ley.

RapiCredit, dentro del marco del debido proceso, ha podido dar veracidad a los hechos invocados, según los cuales, la eliminación del reporte exigido, se aleja de la ley, y por el contrario, al no existir un pronunciamiento expreso de la Fiscalía General de la Nación [sic], -que es el órgano encargado de restablecer el derecho del denunciante-, no puede responsabilizarse a RapiCredit, por no eliminar el reporte simplemente con la existencia de una prueba sumaria, que no le obliga en dicha situación, por expreso mandato legal.

La suplantación, en este tipo de industria, ha aparecido como un fenómeno que ha sido generado, por la falta de control y cumplimiento del deber de debida diligencia, en el proceso de matriculación de sus clientes, por parte de las entidades financieras, no siendo de recibo, que esa falta de verificación en la prestación de un servicio público, sea cargada como una responsabilidad que debe afrontar la industria Fintech en Colombia.

(...)"

Pretensión

La investigada solicita reponer la orden administrativa impuesta en la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020.

CUARTO. Que la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales por medio de la Resolución No. 7739 de 23 de febrero de 2021, resolvió el recurso interpuesto confirmando en todas sus partes la decisión.

QUINTO. Que mediante Resolución No. 11792 de 16 de marzo de 2020 de esta entidad se ordenó: *"ARTÍCULO 1o. SUSPENDER los términos procesales de las actuaciones administrativas que se surten ante las dependencias de esta Superintendencia, desde el 17 al 31 de marzo de 2020 (inclusive), fechas en que no correrán los términos para todos los efectos de ley, ni los siguientes servicios de la plataforma tecnológica en relación con dichos asuntos: Portal Web, correo electrónico, sistemas de información, Internet, el sistema de trámites, sistemas de recaudos para la legalización de pagos y servicio al ciudadano.*

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Por medio del artículo primero de la Resolución No. 12169 de 31 de marzo de 2020 de esta superintendencia se decretó lo siguiente: *“SUSPENDER los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias y disciplinarias en curso, que se surten ante las dependencias de esta Superintendencia, desde el 1º de abril del 2020 y hasta la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Presidente de la República, fechas en que no correrán los términos legales, incluidos los de caducidad de la facultad sancionatoria de la administración prevista de manera general en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas especiales aplicables a las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.”*

Adicionalmente, en el artículo 1 de la Resolución No. 28182 de 12 de junio de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio se decidió *“REANUDAR a partir del 16 de junio de 2020, los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias y disciplinarias que se surten ante las dependencias de esta Superintendencia (...)”*

Finalmente, la Resolución 70723 de 6 de noviembre de 2020 de esta entidad estableció *“SUSPENDER los términos procesales de las actuaciones que se surten ante las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio durante el día trece (13) de noviembre de 2020, fecha en que no correrán los términos para todos los efectos de ley”*

SEXTO. Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho procede a resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. COMPETENCIA DEL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El artículo 16 del Decreto 4886 de 26 de diciembre de 2011¹ establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destacan las siguientes:

“(...)”

7. Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo (...)”

2. DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRAR LA FUENTE

Ordena lo siguiente la Ley Estatutaria 1266 de 2008:

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*

¹ Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error: (...)"

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:

1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. (...)" (Subrayamos)

Sobre este deber, la Corte Constitucional precisó lo siguiente en el numeral 3.3.3. de la sentencia C-1011 de 2008: "En cuanto a lo previsto en el numeral 1º, que establece el deber de las fuentes de garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, debe señalarse que los procesos de administración de datos personales está signado por un deber de objetividad. Esta condición implica que la información no debe ser presentada en forma inductiva, sesgada o sugestiva. La jurisprudencia constitucional[150] al respecto también ha señalado que la veracidad supone una correspondencia entre el registro efectuado y las condiciones empíricas del sujeto pasivo. Por ello, en tanto la fuerza de los presupuestos de veracidad y actualidad se refleja en esta norma, la Corte la encuentra ajustada a la Constitución." (Subrayamos)

Como se observa, la información que se reporta debe ser cierta y de calidad. No se puede reportar información sobre la cual no exista certeza de su veracidad porque ello no solo afecta el buen nombre de las personas sino que induce a error a los usuarios de la información y al público en general. Por eso, la citada ley exige que las fuentes de información garanticen que la información sea, entre otras, comprobable.

Según la RAE, comprobable significa "que se puede comprobar"², es decir que se puede "confirmar la veracidad o exactitud de algo"³. Quien reporta a una persona debe ser muy profesional y diligente porque su acción u omisión genera daños a las mismas al comprometer o poner en riesgo su buen nombre. No se puede jugar con los derechos de las personas, sino que se deben garantizar. Por eso, si no es comprobable la información que se va a reportar, la fuente debe abstenerse de realizar el reporte.

Las personas no deben ser sometidas al escarnio público con reportes negativos sobre los cuales no existe certeza ni prueba de la veracidad de la información. Su reputación no puede ser puesta en tela de juicio con ocasión de obligaciones o situaciones no comprobables. Nótese que ganar un buen nombre no es sencillo, perderlo es fácil y recuperarlo es muy difícil o, según el caso, imposible.

El artículo 95 de la Constitución Política Nacional ordena "respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios". Por eso, es legítimo reportar a una persona como morosa siempre y cuando se cumplan unos requisitos. Uno de ellos, precisamente, exige que la información sea comprobable. Así las cosas, quien realiza el reporte (la fuente de la información) debe ser extremadamente cuidadoso de contar con plena prueba de la veracidad de la información. De lo contrario, no estaría respetando el buen nombre de la persona reportada, causándole daños y perjuicios.

² Cfr. <https://dle.rae.es/comprobable?m=form>

³ Cfr. <https://dle.rae.es/comprobar>

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Es importante recordar lo establecido en la Sentencia T-803 de 2010 sobre el principio de veracidad, allí la Corte Constitucional manifestó que en la Sentencia T-272 de 2007 estableció:

*“(...) la Corte determinó que frente al principio de veracidad, el dato informado al operador[44] debe corresponder a la situación objetiva del deudor, de tal forma que exista certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. En consecuencia, no basta con que las entidades tengan los registros contables que soporten la obligación, sino que además deben contar con los documentos que prueben la existencia de la obligación. De lo anterior, se infiere que es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al acreedor.[45] Esto, al ser la fuente de la información quien tiene el deber de “garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea (...) **comprobable**”[46].*

De igual manera, al resolver el problema jurídico *¿Se vulneran los derechos fundamentales del debido proceso, libertad, buen nombre, habeas data, y a la honra, de quien alega no ser el autor de un delito por el cual fue condenado en un proceso penal, al ser víctima de un caso de suplantación?*, determinó en la Sentencia T-653/14 que:

“Como quiera que excede la competencia del juez constitucional determinar si existe un error administrativo o un caso de falsa identidad, ante las evidencias de la suplantación, debe tomar decisiones que le permitan al accionante esclarecer la compleja situación y buscar recuperar su buen nombre, honra, la eliminación de los reportes negativos y la recuperación de sus derechos políticos”

En vista de las referencias expuestas, y en atención a las circunstancias particulares del caso en cuestión, además como no le corresponde a la sociedad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. determinar la ocurrencia o no del delito de suplantación de identidad, y tampoco le compete decidir si los documentos que aportó al expediente, determinan y comprueban sin lugar a error la obligación a cargo del señor [REDACTED], este Despacho considera que no es posible acceder a lo pretendido por la recurrente. En la medida que, como ya se dijo, la situación que dio lugar a la presente actuación administrativa está siendo investigada por parte de la autoridad competente para ello, lo que lleva a concluir que hay duda respecto de la titularidad del crédito adquirido.

Por lo anterior, y como es evidente que a la fecha la información **no es comprobable**, resulta apenas lógico que se ordenara la eliminación de manera **preventiva** de los reportes realizados a nombre del quejoso.

Ahora, en cuanto al argumento, *“RapiCredit, dentro del marco del debido proceso, ha podido dar veracidad a los hechos invocados, según los cuales, la eliminación del reporte exigido, se aleja de la ley, y por el contrario, al no existir un pronunciamiento expreso de la Fiscalía General de la nación [sic], -que es el órgano encargado de restablecer el derecho del denunciante-, no puede responsabilizarse a RapiCredit, por no eliminar el reporte simplemente con la existencia de una prueba sumaria, que no le obliga en dicha situación, por expreso mandato legal”*, este despacho destaca que al tratarse de un derecho

⁴ “De acuerdo con la Ley 1266 de 2008, el operador de información se entiende como: “(...) la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;”

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-129 de 2010

⁶ Ley 1266 de 2008, artículo 8º numeral 1.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

fundamental como el que está en peligro no tiene sentido ni es posible esperar el fallo que acredite la suplantación de identidad. Debe recordarse que estamos en presencia de un derecho requiere protección inmediata.

No debe olvidarse que el artículo 29 de la Constitución Política Nacional ordena que *“toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable”*. Mantener un reporte negativo sin fundamento probatorio de su veracidad es un acto contrario al precitado mandato constitucional.

3. SOBRE LA MARCACIÓN “RECLAMO EN TRÁMITE”

La recurrente aduce en el escrito bajo estudio: *“Pretende el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, que el responsable [sic] de la información, elimine la información negativa y/o positiva del titular [sic] de la información, sin embargo, no existe un fallo emitido por una autoridad competente, tal y como lo ha establecido la Superintendencia Financiera de Colombia, y no puede inferirse, que sin el fallo, el titular [sic] /cliente reclamante, se encuentre habilitado, para solicitar la desvinculación total de las centrales de riesgo, máxime, cuando existe un tipo de marcación en las centrales de riesgo, que contempla el manejo de un reporte en discusión, - que es la figura a la que en la actualidad está recurriendo RAPICREDIT- que contiene la situación de aclaración eventual ordenada por esta Superintendencia [sic]. Y es necesario recordar, que estas medidas, solamente están contempladas en el proyecto de Ley [sic], denominado “Ley de borrón y cuenta nueva”, y que dicho proyecto aún no es Ley [sic] de la República.*

Al respecto, a pesar de lo que asegura la investigada quedó demostrado que tampoco realizó el registro de la leyenda *“reclamo en trámite”* en el historial crediticio del quejoso de la manera correcta:

Igualmente, se tiene que, mediante respuesta del 10 de septiembre de 2020, el operador de información Cifin S.A.S., indicó que la sociedad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. realizó la marcación *“reclamo en trámite”* respecto del reporte de la obligación No. [REDACTED] en sus respectivas bases de datos, de la siguiente manera²⁴:

(...)

8. Según consulta realizada el 07 de septiembre de 2020 a las 11:43:49 a.m., a continuación detallamos las marcaciones realizadas por la entidad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S., para la citada obligación.

FECHA DE MARCACION	MENSAJE
04/07/2020 hasta 04/09/2020	Reclamo en Trámite – Fuente
04/09/2020, visualizándose a la fecha	Reclamo en Trámite – Fuente

(...)

Por su parte, el operador Experian Colombia S.A., mediante respuesta del 10 de septiembre de 2020 señaló que²⁵:

(...)

5. Reclamo: La Fuente no ha solicitado la inscripción de las leyendas *“reclamo en trámite”* y/o *“información en discusión judicial”* respecto de esta obligación.

(...)

Con base en lo anterior, se puede evidenciar en primer lugar, que frente al operador Experian Colombia S.A., la sociedad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S allegó copia de un pantallazo en el cual solo refleja que se diligenció un formato en el cual se establece la siguiente la observación respecto de la obligación No. [REDACTED] *“Se genera eliminación lógica por investigación en curso”*, por lo tanto, no se visualiza el tipo de leyenda inscrita por la fuente. Adicionalmente, se tiene que dicho operador de información, manifestó que *“la Fuente no ha solicitado la inscripción de las leyendas reclamo en trámite y/o información en discusión judicial respecto de esta obligación”*.

²⁴ Ver expediente electrónico 20-199561 – Consecutivo No. 7 del 10 de septiembre de 2020.

²⁵ Ver expediente electrónico 20-199561 – Consecutivo No. 8 del 10 de septiembre de 2020.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

RESOLUCIÓN NÚMERO 7739 DE 2021

HOJA No 11

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

En segundo lugar, se tiene que la sociedad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. realizó la marcación "reclamo en trámite" respecto de la obligación No. [REDACTED] en la base de datos del operador Cifin S.A.S., en el cual especifica que la misma corresponde con ocasión a la inexistencia de la obligación reportada o negación de la relación contractual, tal como se evidencia a continuación:

"(...)

31/01/2020	CRE	[REDACTED]	COMPañIA DE CREDITOS RAPIDOS S	BOGOTÁ	PRIN DEF 0	21/11/2019	1	0	0	250	ET4	VIGE	-	NO	31/05/2020
ROTA	VIGE	ANF	PRINCIPAL	-	1	22/12/2019	MEN	ET4	-	0	VOL	-	26/01/2021		
RECLAMOS - RECLAMO EN TRAMITE-OPERADOR - INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN REPORTADA O NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL - RECLAMO EN TRAMITE-FUENTE - OTROS															

(...)"

De conformidad con lo anterior, se tiene que si bien la sociedad Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. solicitó ante el operador Cifin S.A.S., la inscripción sobre "reclamo en trámite" respecto de la obligación No. [REDACTED] en cabeza del señor [REDACTED], también lo es que la situación presentada por el Titular descrita en la historia de crédito aún no ha sido esclarecida y, por tanto, no corresponde a la realidad del estado actual de la obligación.

Hoja 11 Resolución No. 7739 de 23 de febrero de 2021

Así, en gracia de discusión, si la recurrente hubiera adelantado la marcación aclarando que se trataba de un incumplimiento en virtud de una suplantación de identidad, es necesario relieves que, mantener los reportes de vectores de comportamiento negativo y positivos, representan para el Titular de la información una serie de gravosas consecuencias. Pues, al figurar información negativa en su historial crediticio, le es imposible acceder a créditos y adquirir productos y/o servicios. Además, se reporta información que no es veraz, toda vez que, la información reportada por la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S., no es exacta **ni comprobable**, ya que los documentos sobre los cuales versa el reporte son objeto de discusión ante la autoridad competente con respecto a su autenticidad.

En consecuencia, el anterior argumento tampoco está llamado a prosperar, puesto que teniendo en cuenta las circunstancias de hecho que dieron origen a la presente actuación administrativa, este Despacho confirmara la decisión contenida en la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020.

Ahora, del examen realizado por la Dirección de Investigación de Datos Personales al recurso interpuesto, esta delegatura luego de realizar el análisis pertinente sobre los argumentos presentados por la recurrente, y los documentos que reposan en el expediente, se sujeta a lo allí decidido en lo relacionado con las afirmaciones sobre: i) el proyecto de ley "borrón y cuenta nueva"; y, ii) su condición de víctima frente al fraude.

Por lo expuesto, los argumentos señalados no serán acogidos en esta instancia.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

4. DECISIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre este particular, es necesario resaltar lo siguiente:

En primer lugar, la orden impuesta a la investigada, es el resultado del análisis del daño y/o puesta en peligro de los intereses jurídicos tutelados en el trámite de la primera instancia de esta actuación administrativa.

En segundo lugar, y sin perjuicio de lo anterior, es claro que la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020 fue proferida con la debida observancia de los principios que rigen las actuaciones administrativas. Los cuales están contemplados en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, “*debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad*”. De ahí que, la decisión emitida se ajuste a derecho, pues fue producto de la aplicación del mandato legal y constitucional (artículo 209). Asimismo, también fue el resultado de la valoración fáctica y probatoria de la primera instancia que llevó a concluir y comprobar la vulneración al derecho de *habeas data* del Titular.

En tercer lugar, es pertinente precisar que las órdenes y/o sanciones que se imponen dentro de esta clase de procesos, no derivan de los daños o perjuicios causados a los Titulares por el uso ilegal de su información. Es decir, las normas que protegen el derecho de *habeas data* no se refieren a la responsabilidad civil de los Encargados o Responsables del Tratamiento de Datos.

En cuarto lugar, es relevante tener presente que Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. trata Datos de más ocho mil trescientos cincuenta (8350) ciudadanos, lo cual la obliga a ser extremadamente diligente y a garantizar la efectividad real (no formal) de los derechos de los Titulares de los Datos.

Esta es la información que reportó esa sociedad en el Registro Nacional de Bases de Datos:

Número de Radicado	Nombre de la Base de Datos	Fecha de Registro	Fecha de Finalización	Fecha Radicado Trámites	Finalidades		Cantidad de Titulares
					Tipo	Descripción	
16-263024--000001-000	Inversionistas	11/10/2016		11/10/2016	Gestión Técnica y Administrativa – Desarrollo Operativo	Inversion para la operacion del negocio	8
16-263068--000000-000	Proveedores	11/10/2016		11/10/2016	Gestión Técnica y Administrativa – Desarrollo Operativo	Proveedores RapiCreditos	209
16-258415--000001-000	Empleados	11/10/2016		11/10/2016	Información de Empleados	Empleados con vinculacion laboral de la Compañia RapiCredit	13
16-263032--000000-000	Clientes	11/10/2016		11/10/2016	Gestión Técnica y Administrativa – Desarrollo Operativo	Clientes RapiCredit	8126
TOTAL							8356

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Razón adicional y suficiente para no acoger la petición de la recurrente, consistente en revocar la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020.

Resulta entonces que se trata es de una responsabilidad administrativa de la cual, pueden derivar órdenes, multas y/o sanciones con el fin de promover y garantizar el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales con el único propósito de amparar el Derecho Fundamental⁷ a la Protección de Datos⁸.

Finalmente, la vulneración del Derecho Fundamental de *Habeas Data* no solo afecta al Titular, también pone en riesgo los derechos de toda la sociedad. Por esto, las sanciones mencionadas no pueden ni deben tratarse como una cuestión insignificante o de poca cuantía.

Esto, en razón a que existe de por medio una trasgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano. Lo cual, es suficiente para entender la gravedad de la conducta, sin necesidad de acudir a forzosos razonamientos o teorías complicadas, a fin de desentender o negar una verdad inconcusa, cual es la del quebrantamiento de derechos constitucionales.

Recuérdese que, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, “*el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad*”⁹. Por eso, según dicho documento, se considera “*esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho*”. No debe olvidarse que el respeto de los Derechos Humanos es un elemento esencial de la democracia¹⁰. Así las cosas, recalcamos, la violación de Derechos Humanos es una conducta gravísima que no solo atenta contra los intereses de un individuo en particular sino de la sociedad en general.

Con apoyo en estos argumentos, no se acogerán las consideraciones de la recurrente.

5. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Según el artículo 22 de la Ley 222 de 1995¹¹ la expresión administradores comprende al “*representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones*”. Cualquiera de ellos tiene la obligación legal de garantizar los derechos de los titulares de los datos y de cumplir la Ley 1266 de 2008 y cualquier otra norma concordante. Por esto, el numeral segundo del artículo 23 de la Ley 222 de 1995 determina que los administradores deben “*obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios*”, y además, en el ejercicio de sus funciones deben “*velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias*” (énfasis añadido).

En vista de esto, la regulación no exige cualquier tipo de cumplimiento de la ley, sino uno calificado. Es decir, ajustado o con exactitud a lo establecido en la norma. Velar por el estricto

⁷ El Derecho Fundamental a la Protección de Datos Personales, derecho humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivizado por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución de 1991, y que en muchas ocasiones es conexo a otros derechos fundamentales de gran relevancia constitucional como la dignidad humana, el buen nombre, la intimidad, etc.

⁸ Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrada Ponente Clara Inés Vargas.

⁹ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos.

¹⁰ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

¹¹ Ley 222 de 1995 “Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones”

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

cumplimiento de la ley exige que los administradores actúen de manera muy profesional, diligente y proactiva para que en su organización la regulación se cumpla de manera real y no formal, con la efectividad y rigurosidad esperada.

Por eso, los administradores deben cuidar al detalle y con perfecta seguridad este aspecto. No basta solo con ser guardianes, deben ser promotores de la correcta y precisa aplicación de la ley. Esto, desde luego, los obliga a verificar permanentemente si la ley se está o no cumpliendo en todas las actividades que realiza su empresa u organización.

El artículo 24¹² de la Ley 222 de 1995, presume la culpa del administrador “*en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos*”. Esta presunción de responsabilidad, exige que los administradores estén en capacidad de probar que han obrado con lealtad y la diligencia de un experto. Es decir, como un “*buen hombre de negocios*”, tal y como lo señala su artículo 23. Adicionalmente, no debe perderse de vista que los administradores responden “*solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros*”¹³

Los artículos mencionados, prevén unos elementos de juicio ciertos, i) el alto nivel de responsabilidad jurídica y económica en cabeza de los administradores, y ii) el enorme profesionalismo y diligencia que debe rodear su gestión en el Tratamiento de Datos personales.

Nótese que la regulación colombiana le impone a quienes recolectan, tratan o usan Datos personales la responsabilidad de garantizar la eficacia de los derechos del Titular del Dato, la cual no puede ser simbólica, ni limitarse únicamente a la formalidad. Por el contrario, debe ser real y demostrable. Al respecto, nuestra jurisprudencia ha determinado que “*existe un deber constitucional de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante*”¹⁴.

Adicionalmente, es importante resaltar que quienes tienen Datos, no se convierten en dueños de los mismos como consecuencia del almacenamiento en sus Bases o archivos. En efecto, al ejercer únicamente la mera tenencia de la información, solo tienen a su cargo el deber de administrarla de manera correcta, apropiada y acertada. Por consiguiente, si los sujetos mencionados actúan con negligencia o dolo, el resultado directo sería la afectación de los derechos humanos y fundamentales de los Titulares de los Datos.

Por eso, quienes tratan datos personales deben implementar acciones de diversa naturaleza¹⁵ para garantizar el correcto cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre tratamiento de datos personales. El mismo, exige que apliquen medidas apropiadas, efectivas y verificables que le permitan evidenciar la observancia de las normas

¹² Artículo 24, Ley 222 de 1995 “*Responsabilidad de los administradores. El artículo 200 del Código de Comercio quedará así: Artículo 200. Los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros.*

No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos, se presumirá la culpa del administrador.

De igual manera se presumirá la culpa cuando los administradores hayan propuesto o ejecutado la decisión sobre distribución de utilidades en contravención a lo prescrito en el artículo 151 del Código de Comercio y demás normas sobre la materia. En estos casos el administrador responderá por las sumas dejadas de repartir o distribuidas en exceso y por los perjuicios a que haya lugar.

Si el administrador es persona jurídica, la responsabilidad respectiva será de ella y de quien actúe como su representante legal.

Se tendrán por no escritas las cláusulas del contrato social que tiendan a absolver a los administradores de las responsabilidades antedichas o a limitarlas al importe de las cauciones que hayan prestado para ejercer sus cargos.”

¹³ Cfr. Parte inicial del artículo 24 de la Ley 222 de 1995.

¹⁴ Cfr. Corte Constitucional, sentencia T-227 de 2003.

¹⁵ Estas medidas pueden ser de naturaleza administrativa, organizacional, estratégica, tecnológica, humana y de gestión. Asimismo involucran procesos y procedimientos con características propias en atención al objetivo que persiguen.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

sobre la materia. Dichas acciones o medidas, deben ser objeto de revisión y evaluación permanente para medir su nivel de eficacia y el grado de protección de los datos personales.

El debido Tratamiento de Datos personales precisa menos retórica y más acción en el cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre tratamiento de datos personales. Requiere implementar acciones concretas por parte de las organizaciones para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales. El éxito del mismo, dependerá del compromiso real de todos los miembros de una organización. Especialmente, de los directivos de las organizaciones, pues, sin su apoyo sincero y decidido, cualquier esfuerzo será insuficiente para diseñar, implementar, revisar, actualizar y/o evaluar los programas de gestión de datos.

En últimas, los mandatos constitucionales y legales sobre Tratamiento de Datos personales deben materializarse en la práctica de manera que sean una realidad verificable y redunden en beneficio de la protección de los derechos de las personas. Por eso, es crucial que los administradores de las organizaciones sean proactivos respecto del Tratamiento de la información. De manera que, por iniciativa propia, adopten medidas estratégicas, idóneas y suficientes, que permitan garantizar: i) los derechos de los titulares de los datos personales y ii) una gestión respetuosa de los derechos humanos.

Como es sabido, el *“compliance es un término relacionado con la gestión de las organizaciones conforme a las obligaciones que le vienen impuestas (requisitos regulatorios) o que se ha autoimpuesto (éticas)”*¹⁶. Adicionalmente se precisa que *“ya no vale solo intentar cumplir la ley”,* sino que las organizaciones *“deben asegurarse que se cumple y deben generar evidencias de sus esfuerzos por cumplir y hacer cumplir a sus miembros, bajo la amenaza de sanciones si no son capaces de ello. Esta exigencia de sistemas más eficaces impone la creación de funciones específicas y metodologías de compliance”*¹⁷.

Por lo tanto, las organizaciones deben *“implementar el compliance”* en su estructura empresarial con miras a acatar las normas que inciden en su actividad y demostrar su compromiso con la legalidad respecto del Tratamiento de Datos personales.

6. SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En la respuesta a la solicitud de explicaciones enviada por esta Delegatura, la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. no se refiere a la existencia de medidas de seguridad de carácter especial en relación con las situaciones o riesgos de suplantación de identidad.

Asimismo, al verificar los anexos enviados con dicha contestación y los demás documentos que hacen parte del expediente, no se evidencia pronunciamiento alguno respecto de este tipo de contingencia.

Suplantar significa, entre otras cosas: *“Quitar a una persona su sitio, de manera fraudulenta, ocupando su cargo o posición, o asumiendo sus funciones”*¹⁸.

La suplantación de identidad consiste en hacerse pasar por otra persona para diversos propósitos, generalmente negativos, como por ejemplo: engañar a terceros, obtener bienes y servicios con cargo a la persona suplantada, incurrir en fraudes, entre otras conductas ilícitas.

¹⁶ Cfr. Bonatti, Francisco. Va siendo hora que se hable correctamente de compliance (III). Entrevista del 5 de noviembre de 2018 publicada en Canal Compliance: <http://www.canal-compliance.com/2018/11/05/va-siendo-hora-que-se-hable-correctamente-de-compliance-iii/>

¹⁷ *Idem.*

¹⁸ Diccionario del español jurídico. Real Academia de la Lengua Española.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Mediante la suplantación de identidad los impostores obtienen créditos y adquieren productos o servicios en nombre de la persona suplantada. La cual, resulta ser la mayor afectada. Pues, sin preverlo, termina por asumir el pago de obligaciones que en realidad no adquirió. Con esto, desde la perspectiva del tratamiento de datos personales se observa que se vulneran, por lo menos y según el caso, los principios de veracidad y seguridad.

Se infringe el principio de veracidad porque la información tratada, difundida o reportada sobre una deuda adquirida por un suplantador, no es veraz respecto de la persona suplantada, se presenta un yerro en la titularidad material de la obligación. Esos datos inducen a error porque faltan a la realidad y presentan como obligada o morosa a una persona respecto de una deuda que no conoce. Recuérdese que el tratamiento de este tipo de datos está prohibido por nuestra regulación. Tanto la Ley 1266 de 2008 como la Ley 1581 de 2012 expresamente prohíben “*el registro y divulgación de datos (...) que induzcan a error*”¹⁹ o el “*tratamiento de datos (...) que induzcan a error*”²⁰

Igualmente, se desconoce el principio de seguridad porque el suplantador puede incurrir en “*consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento*”²¹ a los datos personales de la persona suplantada, que será la titular del dato. En línea con esto, también se quebranta el principio de circulación restringida porque el suplantador accede a datos personales del titular suplantado sin estar autorizado para ello²². En ese sentido, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 (principio de acceso y circulación restringida) señala que, “*Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo [sic] a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley*”.

Así las cosas, proteger la información es una condición trascendental del tratamiento de datos personales. Una vez recolectada debe ser objeto de diversas medidas para evitar situaciones indeseadas que puedan afectar los derechos de los titulares y de los mismos responsables y encargados del tratamiento de los datos. El acceso, la consulta y el uso no autorizado o fraudulento, así como la manipulación y pérdida de la información, son los principales riesgos naturales y humanos que requieren ser mitigados por medio de acciones de defensa física, administrativa, técnica y humana.

La seguridad de la información ha sido una preocupación del legislador y la Corte Constitucional. Esta última concluyó que, “*debe reiterarse que el manejo de información no pública debe hacerse bajo todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar que terceros no autorizados puedan acceder a ella. De lo contrario, tanto el responsable como el encargado del tratamiento serán los responsables de los perjuicios causados al titular*”.²³

Lo mismo se concluye de la redacción del principio de seguridad en la Ley 1581 de 2012 y en la Ley 1266 de 2008. En estas, se evidencia una orientación eminentemente **preventiva**.

La que en todo caso, obliga a los responsables o encargados a adoptar medidas, estrategias y/o acciones que impidan las potenciales afectaciones a la seguridad de los Datos.

Atendiendo a lo anterior, **se exhortará** al Representante Legal de Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. para que, adopte medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con

¹⁹ Cfr. Parte final del literal a) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.

²⁰ Cfr. Parte final del literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. Principio de veracidad o calidad.

²¹ Cfr. Literal g) del artículo 4, de la Ley 1581 de 2012. Principio de seguridad. En este mismo sentido, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, en relación con los datos señala que, “*se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su (...) consulta o uso no autorizado*”.

²² Cfr. Literal c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Principio de circulación restringida.

²³ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011, numeral 2.6.5.2.6.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

miras a evitar eventuales suplantaciones de identidad que se originen con el Tratamiento de Datos personales.

7. DEL COBRO DE OBLIGACIONES DINERARIAS Y DE LOS REPORTES DE INFORMACIÓN NEGATIVA SOBRE INCUMPLIMIENTO

Es importante destacar que no solo es lícita la gestión de cobro y recuperación de cartera de crédito sino que, es obligación de los deudores pagar oportunamente sus obligaciones dinerarias.

No obstante lo anterior, vale la pena reiterar y llamar la atención respecto de los siguientes aspectos:

- a) El fin no justifica los medios. Quien pretenda cobrar una suma de dinero no debe hacerlo de cualquier manera, sino con estricto cumplimiento de lo establecido en la ley. Colombia es un Estado Social de Derecho en el que no solo es *"deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades"*²⁴, sino que también, los particulares *"son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes"*²⁵.
- b) El artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 ordena que *"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; (...)"* (Destacamos). Por ende, no es lícito tratar, utilizar o reportar información que no sea comprobable.
- c) Quien pretenda reportar información sobre una persona debe estar seguro de que la información es completamente cierta y demostrable. Le corresponde confirmar la veracidad de la misma. Eso es lo mínimo que exige el artículo 20 de la Constitución Política Nacional cuando ordena que: *"Se garantiza a toda persona la libertad de (...)informar y recibir información veraz e imparcial, (...)"*. Por lo tanto, no es lícito ni mucho menos constitucional reportar información sobre una persona, cuando no se tiene absoluta certeza de la veracidad de los Datos.
- d) La información que se reporta debe ser cierta y de calidad. No se puede reportar información sobre la cual no exista certeza de su veracidad porque ello no solo afecta el buen nombre de las personas, sino que induce a error a los usuarios de aquella y al público en general. Por eso, la citada ley le exige a las fuentes de información que garanticen que lo que reportan sea, entre otras, comprobable.
- e) No es una buena práctica reportar personas como morosas si quien reporta no tiene plena certeza y prueba de la veracidad de la información. Tampoco es sensato utilizar los reportes de información negativa -no comprobable- como una herramienta para presionar el pago de obligaciones dinerarias.
- f) Quienes conceden créditos, venden bienes o prestan servicios deben adoptar todas las medidas necesarias para establecer la verdadera identidad de sus clientes. Sino lo hacen: (i) ganan los delincuentes suplantadores, y (ii) pierden las empresas, sus clientes y la sociedad en general.
- g) Quien reporta a una persona debe ser muy profesional y diligente porque su acción u omisión genera daños a la misma al comprometer o poner en riesgo su buen nombre. No se debe jugar con los derechos de las personas, por el contrario, se deben

²⁴ Cfr. Artículo 4 de la Constitución Política de Colombia

²⁵ Cfr. Artículo 4 de la Constitución Política de Colombia

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

garantizar. Por eso, si no es comprobable la información que se va a reportar, la fuente debe abstenerse de realizar el reporte.

- h) Esta entidad no es competente para establecer si se ha presentado un caso de suplantación, pero sí lo es para exigir que la información sea comprobable. La orden de suprimir información no comprobable no extermina ni soluciona la suplantación identidad pero sí reivindica lo que ordenan los citados mandatos constitucionales y legales respecto de la veracidad de la información.

8. CONCLUSIONES

Sin perjuicio de lo establecido, no se accederá a las solicitudes de la recurrente por, entre otras, las siguientes razones:

- No se puede reportar información sobre la cual no exista certeza de su veracidad porque ello no solo afecta el buen nombre de las personas sino que induce a error a los usuarios de la información y al público en general.
- El fin no justifica los medios. Quien pretenda cobrar una suma de dinero no debe hacerlo de cualquier manera, sino con estricto cumplimiento de lo establecido en la ley. La Ley 1266 de 2008 exige que las fuentes de información garanticen que los Datos reportados sean, entre otras, comprobables.
- Quien reporta a una persona debe ser muy profesional y diligente porque su acción u omisión genera daños a las mismas al comprometer o poner en riesgo su buen nombre. No se puede jugar con los derechos de las personas, sino que se deben garantizar. Por eso, si no es comprobable la información que se va a reportar, la fuente debe abstenerse de realizar el reporte.
- Las personas no deben ser sometidas al escarnio público con reportes negativos sobre los cuales no existe certeza ni prueba de la veracidad de la información. Su reputación no puede ser puesta en tela de juicio con ocasión de obligaciones o situaciones no comprobables. Nótese que ganar un buen nombre no es sencillo, perderlo es fácil y recuperarlo es muy difícil o, según el caso, imposible.
- El artículo 95 de la Constitución Política Nacional ordena "*respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios*". Por eso, es legítimo reportar a una persona como morosa siempre y cuando se cumplan unos requisitos. Uno de ellos es, precisamente, que la información sea comprobable. Así las cosas, quien realiza el reporte (la fuente de la información) debe ser extremadamente cuidadosa de contar con plena prueba de veracidad de la información. De lo contrario, no estaría respetando el buen nombre de la persona reportada, causándole daños y perjuicios.
- No es una buena práctica reportar personas como morosas si quien reporta no tiene plena certeza y prueba de la veracidad de la información. Tampoco es sensato utilizar los reportes de información negativa -no comprobable- como una herramienta para presionar el pago de obligaciones dinerarias.
- Quienes conceden créditos, venden bienes o prestan servicios deben adoptar todas las medidas necesarias para establecer la verdadera identidad de sus clientes. Si no lo hacen: (i) ganan los delincuentes suplantadores, y (ii) pierden las empresas, sus clientes y la sociedad en general.

Analizada toda la actuación administrativa, la información y demás documentos que conforman el expediente, el Superintendente Delegado para la Protección de Datos personales en atención a las consideraciones precedentes, concluye que no es posible

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

acceder a las pretensiones del recurso interpuesto, en virtud de que la investigada infringió lo establecido en el literal a) del artículo 4 y en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

Lo anterior debido a que mantuvo los reportes en las Bases de Datos de los operadores de información financiera, a pesar de que el señor [REDACTED] había puesto en su conocimiento y en el de la Fiscalía General de la Nación el presunto delito de falsedad personal del que había sido víctima.

De esta forma y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirmará en su totalidad, la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

PRIMERO. Confirmar en todas sus partes la Resolución No. 69248 de 29 de octubre de 2020, de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.

SEGUNDO. Exhortar al al Representante Legal de Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. para que, adopte medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con miras a evitar eventuales suplantaciones de identidad que se originen con el tratamiento de datos personales.

TERCERO. Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la empresa Compañía de Créditos Rápidos S.A.S., a través de su representante legal para este fin, señor Daniel Alfredo Materon Osorio, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.616.857, entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

CUARTO. Comunicar la presente decisión al señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía No. [REDACTED].

QUINTO. Informar el contenido de la presente resolución al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., marzo 03 de 2021

El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales

**NELSON
REMOLINA
ANGARITA**
Firmado digitalmente
por NELSON
REMOLINA ANGARITA
Fecha: 2021.03.03
16:19:37 -05'00'
NELSON REMOLINA ANGARITA

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Notificación

Sociedad: Compañía de Créditos Rápidos S.A.S.
Identificación: 900.564.668-4
Representante legal: Daniel Alfredo Materon Osorio
Identificación: C.C. 71.616.857
Dirección: Carrera 16A # 30-37
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificaciones@rapicredit.com
Apoderado: José Fernando Zuluaga Giraldo
Identificación: C.C. 15.909.900
Tarjeta Profesional: 95142 del Consejo Superior de la Judicatura
Dirección: Carrera 43B # 14-51 Oficina 305. Centro de Negocios Alcalá.
Ciudad: Medellín (Antioquia)
Correo electrónico: fz@grupoempresariales.com

**Comunicación
Reclamante**

Señor: [REDACTED]
Identificación: C.C. [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]