



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 74242 DE 2020

(20 de noviembre)

Por la cual se resuelve un Recurso de Queja

Radicación 19-267555

VERSIÓN PÚBLICA

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION 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 oficio con radicado número 19-267555-00 de fecha 15 de noviembre de 2019¹, el señor [REDACTED], presentó ante esta Superintendencia, queja en contra de la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA** (en adelante **DIRECTV**) por la presunta vulneración de su derecho de hábeas data.

SEGUNDO: Que mediante Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, resolvió lo siguiente:

“ARTÍCULO PRIMERO: Archivar la presente actuación según lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución, respecto de la solicitud de rectificación de la información crediticia reportada toda vez que se presenta un hecho superado”

TERCERO: Que el señor [REDACTED] mediante escrito radicado con el número 19-267555-17 de fecha 18 de septiembre de 2020, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020, bajo los siguientes argumentos:

1. *“Teniendo en cuenta la investigación realizada por su delegatura, se evidenció que la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA con NIT: 805006014-0, violó la Ley Hábeas data o ley de protección de datos personales.*
2. *DIRECTV COLOMBIA LTDA, no demostró que me envió la notificación de que iba a remitir a los operadores el reporte negativo con 20 días de anterioridad tal como lo establece el Artículo 12 de la ley 1266 de 2008.*
3. *Por ese mal procedimiento, DIRECTV COLOMBIA LTDA, me mantuvo reportado negativamente en TransUnión y Datacrédito por 4 meses, tal como se evidencia en las respuestas dadas por los operadores.*
4. *Este reporte negativo afectó mi vida crediticia y por ello me negaron durante esos meses un crédito que solicité para remodelación de vivienda.*
5. *Antes de tomar esta determinación, me comuniqué con la Empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, con la intención de llegar a un acuerdo o para conciliar una indemnización por daños y perjuicios.*
6. *Recibí la respuesta de DIRECTV COLOMBIA LTDA, en la cual se niegan a llegar a un acuerdo de pago de indemnización por daños y perjuicios, porque según ellos no está dentro de sus políticas y además dicen que actuaron de buena fe.*
7. *Esta empresa no puede ir causando atropellos a sus clientes por sus malos procedimientos y luego salirse con las suyas sin que haya un organismo que los ponga en cintura..*
8. *Todo lo ocurrido en este lapso de tiempo, incrementó mi niveles de ansiedad y de estrés por los cuales estoy en tratamiento psiquiátrico.*

¹ Queja radicada en el sistema de trámites bajo el radicado número 19-267555-00

Por la cual se resuelve un Recurso de Queja

9. Por todo lo anterior, solicito las siguientes

PETICIONES

1. Que la dirección de investigación o si es el caso el superintendente delegado de Protección de Datos Personales, realice una actuación administrativa de carácter sancionatoria por los hechos narrados.
2. Que DIRECTV COLOMBIA LTDA, de alguna forma me indemnice por los daños y perjuicios causados por violarme el derecho al debido proceso establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

CUARTO: Que mediante la Resolución No. 66633 del 22 de octubre de 2020, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales rechazó el recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] por no cumplir con el requisito establecido en el numeral 1 del artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en la medida que, el citado recurso se presentó por fuera del término establecido en el artículo 76 de la misma norma.

QUINTO: Que en el término legal establecido para el efecto² mediante escrito radicado con el número 19-267555-23 del 23 de octubre de 2020, el señor [REDACTED] interpuso recurso de queja contra la Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020, con fundamento en los siguientes argumentos:

“Yo, **Alexander Sánchez**, identificado con CC **85082470**, interpongo este recurso de queja frente al rechazo del recurso de reposición, para que esta entidad inicie una actuación administrativa sancionatoria en contra de DirecTV LTDA., ya que ésta violó el debido proceso al reportarme negativamente delante los operadores crediticios Datacredito y Cifin, sin ninguna justificación, ensuciando así mi buen nombre y causándome daños y perjuicios en mi vida crediticia y a mi salud mental. Lo anterior, porque durante el tiempo en que DirecTV me tuvo reportado, me negaron un credito y mi nivel de estrés y ansiedad aumentaron. Además, DirecTV Ltda se negó a conciliar una indemnización por las infracciones cometidas y que la misma SIC encontró durante las investigaciones que dio lugar a la Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020”.

SEXTO: Que de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho procede a resolver el recurso de queja interpuesto contra la Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020, de conformidad con las siguientes:

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

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

El artículo 16 del Decreto 4886 de 26 de diciembre de 2011³ establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destaca la siguiente:

² Conforme a constancia suscrita por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia, radicada en el sistema de trámites bajo el número 19-267555-24 del 9 de noviembre de 2020, la Resolución 66633 del 22 de octubre de 2020 fue notificada personalmente de manera electrónica al señor [REDACTED] el 23 de octubre de 2020, con lo cual el término para presentar el recurso de queja vencía el 30 de octubre de 2020.

³ 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 Queja

“(…)

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. DEL RECURSO DE QUEJA.

El numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece:

“Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

(…)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso”. (Destacamos)

Por su parte, el artículo 76, de la misma codificación indica que **“los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso”.** Igualmente, uno de los requisitos establecidos en el artículo 77 es que los recursos deben **“interponerse dentro del plazo legal por el interesado o su representante o su apoderado debidamente constituido”**, sin el cumplimiento de este requisito la autoridad administrativa deberá rechazar el recurso interpuesto, tal y como lo señala el artículo 78 del CPACA.

Así las cosas al verificar la presente actuación administrativa, encuentra el Despacho que de conformidad con la constancia suscrita por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia, radicada en el sistema de trámites bajo el número 19-26755-16 del 25 de agosto de 2020, la Resolución 42535 del 29 de julio de 2020 fue notificada de manera electrónica al señor [REDACTED] el **6 de agosto de 2020**. Así las cosas, el término para presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación, venció el **24 de agosto de 2020**, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por la cual se resuelve un Recurso de Queja

VERSIÓN PÚBLICA

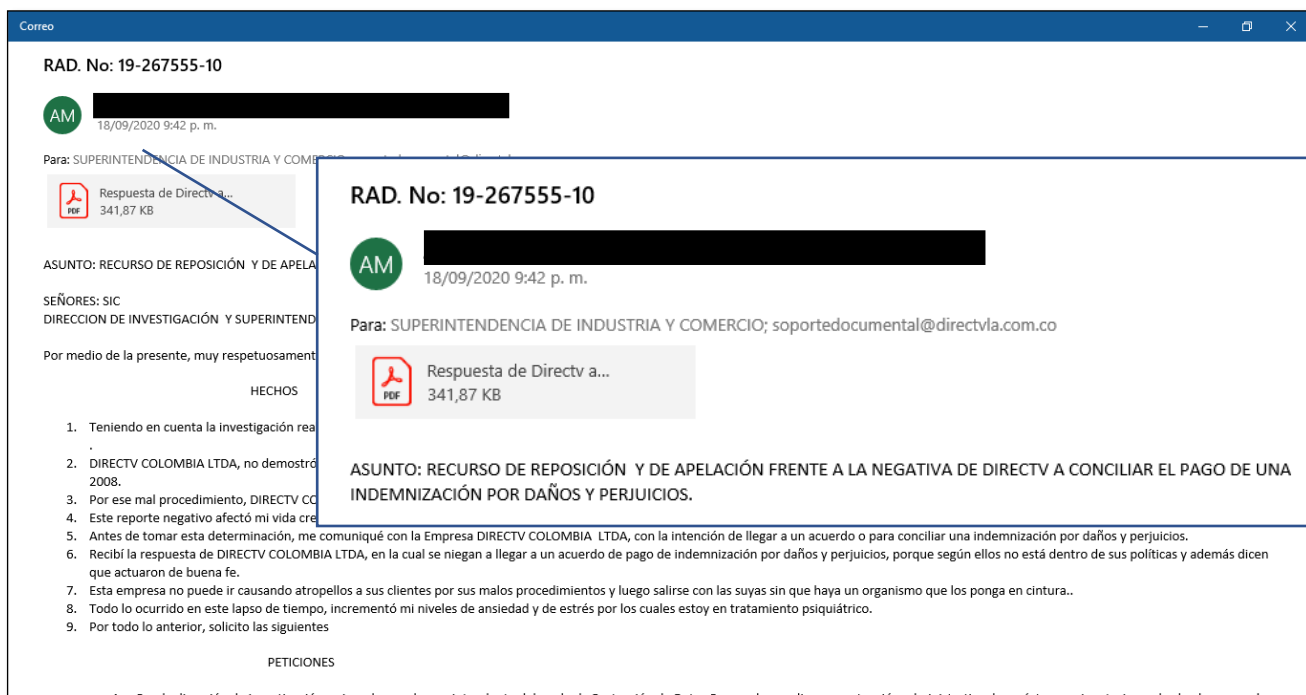
Que el acto administrativo número 42535 de fecha 29/07/2020 proferido en el expediente 19-267555, fue notificado y/o comunicado en las fechas y a las personas que se indican a continuación:

NOTIFICADO	REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO, Y/O AUTORIZADO	FORMA DE NOTIFICACIÓN	NÚMERO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
DIRECTV COLOMBIA LTDA	MARINA LUZ ORTEGA MONTERO	Aviso	18202	19/08/2020
[REDACTED]	N.A.	Electronica	-	06/08/2020

Se expide a los veinticinco (25) día(s) del mes de agosto de dos mil veinte (2020), con destino a DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .

ERIKA ANDREA PARRA SANABRIA
COORDINADORA GRUPO NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES

No obstante, el señor [REDACTED] presentó los citados recursos el día 18 de septiembre de 2020, es decir, 19 días después de vencerse el plazo descrito en el artículo 76 antes mencionado.



Dado lo anterior, se reiteran las siguientes disposiciones de la Ley 1437 de 2011⁴:

- **ARTÍCULO 77. REQUISITOS.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

(...) “

⁴ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por la cual se resuelve un Recurso de Queja

- **ARTÍCULO 78. RECHAZO DEL RECURSO.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.” (Destacamos y subrayamos)

De esta forma y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirmará la Resolución 42535 del 29 de julio de 2020, mediante la cual la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales rechazó los recursos de reposición en subsidio de apelación presentados en contra de la Resolución 42535 del 29 de julio de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar la Resolución No. 42535 del 29 de julio de 2020, por la cual se rechazó el recurso de reposición y en subsidio apelación interpuesto por el señor [REDACTED], de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor [REDACTED], identificado con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED], entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar la presente decisión a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA. identificada con el Nit. 805.006.014-0, a través de su representante legal o apoderado.

ARTÍCULO CUARTO. 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, COMÚNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 20 de noviembre de 2020

El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,

NELSON REMOLINA ANGARITA

NTL

Por la cual se resuelve un Recurso de Queja

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:

Titular de la Información:

Señor:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo Electrónico:

[REDACTED]

COMUNICACIÓN:

Sociedad: **DIRECTV COLOMBIA LTDA**
Identificación: Nit. 805.006.014-0
Representante legal: **MARIANO DIAZ DE VIVAR**
Identificación: C.E. 957.957

Apoderado:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

[REDACTED]