



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 82513 DE 2020

(28 de diciembre)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación 19-94507

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 el día 24 de abril de 2019¹ la Superintendencia Financiera de Colombia trasladó a esta Superintendencia una queja interpuesta por el señor [REDACTED], solicitando la protección del derecho fundamental al *habeas data*, de acuerdo con las normas de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

SEGUNDO: Que mediante comunicación del 20 de mayo de 2019² se ofició a los operadores de información Cifin S.A.S. y Experian Colombia S.A., con el objetivo de informar a esta Superintendencia todo lo concerniente al historial crediticio del titular con respecto a la información reportada por la sociedad Acercasa S.A.S.

TERCERO: Que el 21 de mayo de 2019³ se requirió la sociedad Acercasa S.A.S, identificada con NIT 900.424.527-4, con el propósito de que se pronunciara sobre los hechos materia de denuncia y aportara las pruebas que pretendía hacer valer para el trámite de la actuación.

CUARTO: Que el día 10 de junio de 2019⁴ la sociedad Acercasa S.A.S, se pronunció frente al requerimiento efectuado por esta Superintendencia. A su vez, allegó las pruebas que pretendía hacer valer al respecto.

QUINTO: Que una vez efectuado el análisis de la documentación y pruebas aportadas por la sociedad Acercasa S.A.S, así como la información aportada por los operadores de información Cifin S.A.S y Experian Colombia S.A., la Dirección de Investigación para la Protección de Datos Personales emite la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020⁵; mediante la cual resolvió lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la sociedad Acercasa S.A.S., identificada con el Nit. 900.424.527-4, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, adelante el procedimiento pertinente ante el operador de información Experian Colombia S.A., de manera que en las bases de datos de éste se elimine la información negativa reportada de la obligación [REDACTED] a nombre del señor [REDACTED], identificado con la [REDACTED], dejando además los vectores de comportamiento sin información, sin perjuicio de que el reporte pueda ser realizado nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

¹ Comunicación 19-94507-0.

² Comunicación 19-94507-4 y Comunicación 19-94507-5.

³ Comunicación 19-94507-6.

⁴ Comunicación 19-94507-8.

⁵ Comunicación 19-94507-11.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

SEXTO: Que, en el término legal establecido⁶, el representante legal⁷ de la sociedad Acercasa S.A.S radicó ante esta Superintendencia recurso de reposición en subsidio de apelación contra la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020 fundamentando los siguientes argumentos:

Manifiesta que los argumentos expuestos por la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020 esta Superintendencia afirmó que la sociedad Acercasa S.A.S. no aportó a la actuación administrativa, copia de las guías de entrega de facturación generada al titular en las cuales se le comunicara de la mora pendiente y de la posibilidad de ser reportado de manera negativa ante los operadores de información.

Así las cosas, señala no aportaron las guías de las cuales se hace referencia porque el requerimiento enviado por esta Superintendencia se centró en las comunicaciones e información entregada al reclamante. Sin embargo, se allegaron dichas guías al presentar el recurso de reposición a fin de desvirtuar los fundamentos expuestos en la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020.

Afirma que se anexan los correos, las facturas y las guías correspondientes a los meses anteriores al reporte efectuado en octubre de 2015. Así mismo adjuntan las guías de las facturas el 16 de diciembre de 2018, 16 de febrero, 16 abril y 16 de mayo de 2019. A través de dichas pruebas aseguran se dio cumplimiento al deber de informar según lo establece el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, por lo cual carece de fundamento la orden impartida en la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020.

Solicita revocar en su totalidad la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020. Así mismo solicita que en el evento de no acceder a las pretensiones en el recurso de reposición, se conceda el subsidio de apelación ante el Superintendente Delegado.

SÉPTIMO: Que mediante la Resolución No. 33854 de 30 de junio de 2020, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió el recurso de reposición interpuesto por el recurrente, confirmando en su totalidad la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020.

OCTAVO: Que de conformidad con lo que se ha establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con base en lo expuesto por el recurrente en la comunicación de solicitud de recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución No. 33854 de 30 de junio de 2020, se procederá a resolver el recurso interpuesto, de acuerdo con las siguientes

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 2011⁸ establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destacan las siguientes:

“(…)

⁶ Comunicación 19-94507-21.

⁷ Comunicación 19-94507-8. Página 50.

⁸ 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

VERSIÓN PÚBLICA

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 DEBER ESPECIAL DE COMUNICAR PREVIAMENTE AL TITULAR DEL REPORTE NEGATIVO ANTE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN.

La comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 es un requisito imprescindible para poder realizar el reporte de información negativa. Si se omite dicho requerimiento, automáticamente se vulnera el debido proceso previsto en la ley para tal fin.

En efecto, el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dispone, entre otras, lo siguiente:

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. (Negrilla fuera de texto)

La Corte Constitucional cuando estudió la constitucionalidad de la norma mencionada, mediante la Sentencia C-1011 de 16 de octubre de 2008, precisó 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. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza, que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución.

Empero, debe la Corte acotar que esta instancia de control del dato por parte del titular de la información resulta predicable, no solo de los casos en que pueda acreditarse la ausencia de mora en el pago de la deuda, sino también en aquellos eventos en que lo que se pone en cuestión es la inexistencia de la obligación que da lugar al reporte sobre incumplimiento o la concurrencia de cualquier otro fenómeno extintivo de la misma. En ese sentido, para la Sala es claro que lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 del Proyecto de Ley es apenas un listado enunciativo, en ningún caso una fórmula taxativa, de las distintas causas que puede alegar el titular de la información para oponerse la incorporación del dato sobre incumplimiento en el archivo o banco de datos correspondiente.

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

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

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. Al respecto, debe enfatizarse que, en los términos planteados por la norma estatutaria y determinados en esta decisión, para que dicho reporte resulte procedente, se debió contar con la autorización previa, expresa y suficiente del sujeto concernido, conforme a lo previsto en el numeral 5º del artículo 8º del Proyecto de Ley". (Negrilla fuera de texto)

Por su parte, el artículo 2.2.2.28.2. del Decreto 1074 de 2015⁹, establece lo que sigue a continuación:

"Artículo 2.2.2.28.2. Reporte de Información Negativa. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.

Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial". (negrilla fuera de texto)

Nótese que dicho decreto expresamente demanda la necesidad de que exista un pacto especial para que las comunicaciones electrónicas puedan utilizarse con miras a dar cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. En otras palabras, dado que la ley exige que la comunicación se remita a la "última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información", se ha entendido que dicho requerimiento se cumple con el envío de una comunicación física.

El literal a) del artículo 1.3.6 del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia, por su parte, dispuso lo siguiente:

1.3.6. Deber de comunicar al titular de la información previamente al reporte

En caso de que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la fuente para que allegue la prueba del envío de la comunicación previa a que hace referencia el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, esta debe aportar lo siguiente:

a) Copia de la comunicación escrita enviada al titular de la información con la certificación de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío, o copia del extracto o de la factura enviada al titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío. En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento.

b) En los casos en que se utilicen otros mecanismos de remisión de la comunicación, se debe allegar la prueba que acredite que la fuente acordó previamente con el titular un mecanismo diferente para informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar.

(...)" (Destacamos)

De esta manera, las fuentes de información en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte del titular, podrán reportar la información negativa a los operadores, **únicamente** cuando se haya enviado una comunicación al titular, con el fin de que este pueda ejercer el derecho de contradicción, realizar el pago de la obligación o refutar el monto de la

⁹ Norma que compiló el artículo 2 del Decreto 2952 de 6 de agosto de 2010, por medio del cual se reglamentaron los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

obligación, cuota o la fecha de exigibilidad, o inclusive la existencia de la misma. Esa comunicación previa hace parte del debido proceso para poder reportar información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

La sociedad Acercasa S.A.S allegó copia de la solicitud del crédito hipotecario con fecha 21 de agosto de 2013¹⁰. En dicho formulario el Titular señaló como dirección [REDACTED], [REDACTED], como se muestra a continuación:

INFORMACIÓN PRINCIPAL SOLICITANTE									
Primer Nombre:	Segundo Nombre:	Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Sexo:	<input checked="" type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino				
Tipo de Identificación:	Nº de Identificación:	Cédula de Extranjería:	Fecha de Expedición:	Fecha de Vencimiento (I.T.):					
<input checked="" type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CE		12/10/2007						
Estado Civil:	<input type="checkbox"/> Soltero	<input checked="" type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Divorciado	<input type="checkbox"/> Viudo	Unión Libre:	Nacionalidad:	Fecha de Nacimiento:		
						Colombiano	04/09/1990		
						Nivel de Educación:	Profesión:		
						Preparación	Contador Público		
Cursos Especiales:		Cursos Especiales:		No. de Personas a cargo:	2				
Dirección de Residencia:									Habitación:
Dirección de Trabajo:		País:	Colombia	Tipo de Vivienda:	<input type="checkbox"/> Propia	<input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Hipoteca	<input checked="" type="checkbox"/> Vivienda Familiar	Años en esta Vivienda:
								<input checked="" type="checkbox"/>	4
Dirección de Trabajo:		Ciudad:		País:	Colombia				

(...)

Firma Primer Solicitante del Crédito	[REDACTED]	Firma Segundo Solicitante del Crédito	[REDACTED]
C.C.	[REDACTED]	C.C.	[REDACTED]
Fecha de Solicitud:	21/08/2013	Huella índice derecho	[REDACTED]

Así mismo, allegó copia de la factura de ventas con número IN-12545 de fecha 16 de agosto de 2015¹¹ con fecha de pago oportuno 01 de septiembre de 2015, la cual fue remitida con la guía de envío N° [REDACTED] de fecha agosto de 2015¹². En dicha factura, su puede verificar que la dirección de envío de la misma es diferente a la aportada por el titular de la información en el crédito hipotecario como se muestra a continuación:



Te financia

Acercasa S.A.S
NIT 900.424.5274
Bosques de IVA Magnolia Centro
Carrera 10 # 84 - 10 Piso 9
Tel: 01800000000

Nombre: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Ciudad: [REDACTED]

Factura de Venta IN-12545

Fecha Elaboración: 16/08/2015

Fecha oportuna de Pago: 01/09/2015

Total a Pagar: \$ 682.139,00

NOTA: El cliente podrá realizar pagos en cualquier fecha y por cualquier valor.

Obligación Hipotecaria: [REDACTED] Identificación: C. C. [REDACTED]

Fecha de Corte	Plazo Inicial en Cuotas	Plazo Actual en Cuotas	No. Cuotas Facturadas	No. Cuotas Pendientes por facturar	Cuotas en Mora	Cuotas a Pagar	Sistema de Amortización	Tasa E.A. Pactada	Tasa E.A. Cobrada
01/08/2015	240	240	18	222	1	2	Cuota Constante	10,500%	10,500%

Le comunicamos que su obligación a cargo presenta mora. Si pasados veinte (20) días calendario a partir de la fecha de esta comunicación persiste el incumplimiento, se realizara el reporte negativo a

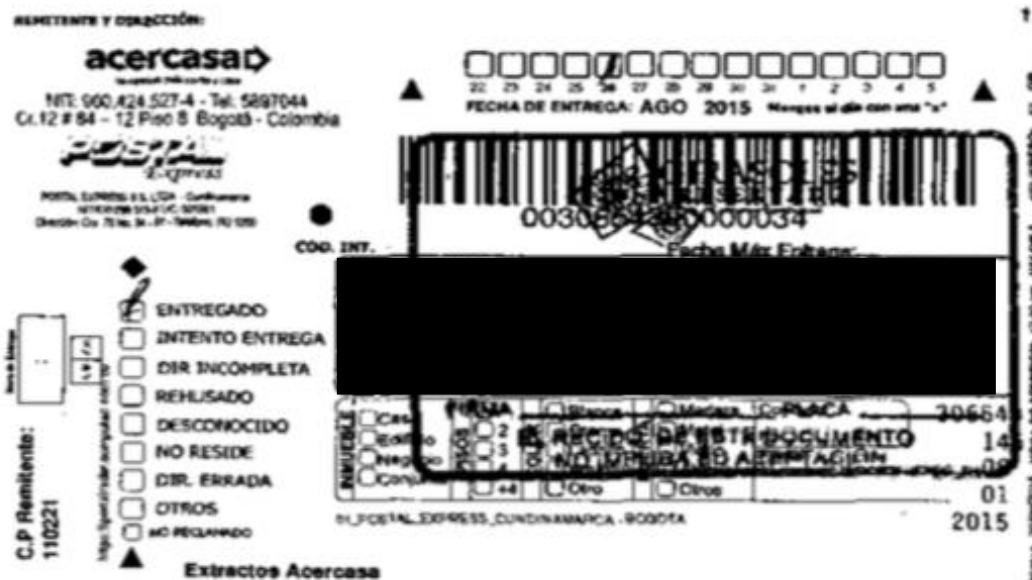
¹⁰ Comunicación 19-94507-8. Páginas 20 a 22.

¹¹ Comunicación 19-94507-8. Páginas 5 a 6.

¹² Comunicación 19-94507-8. Páginas 11 a 12.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA



Se puede observar al analizar las pruebas presentadas que existe una incongruencia entre la dirección de envío suministrada por el titular de la información y la dirección a la cual se hace entrega de la factura de cobro que cuenta con la comunicación sobre el reporte negativo y la mora. Por su parte la sociedad Acercasa S.A.S no allega ante esta Superintendencia la documentación correspondiente donde acredite que la dirección fue autorizada para el envío de comunicaciones por el titular de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior y las pruebas del expediente, esta Delegatura verificó lo siguiente:

Requisito legal	Sí	No	Observaciones
¿Acercasa S.A.S realizó dentro del término legal la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 para poder reportar al titular del dato a las centrales de información financiera?		X	Se encontró que las facturas fueron enviadas a una dirección diferente a la suministrada por el titular de la información. No se allegó copia de autorización para el envío de comunicaciones a la dirección registrada en las facturas, donde se realiza la comunicación del reporte negativo.
¿Acercasa S.A.S pactó con el titular el uso de mensajes de datos para dar cumplimiento al envío de la comunicación previa?		X	Al verificar la documentación allegada no encuentra esta Superintendencia prueba que así lo determine.
En caso de ser aplicable, ¿Acercasa S.A. remitió a esta entidad copia del extracto o de la factura enviada al titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío?		X	Acercasa S.A.S envió copia de la factura donde se envía la comunicación del reporte junto con la guía de envío. Sin embargo, dicha comunicación no fue enviada a la dirección registrada por el titular de la información.
En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, ¿el texto de la misma, es claro, legible, fácilmente comprensible y se ubicó en un lugar visible del documento?	X		El texto es claro, legible y se ubica en un lugar visible del documento.
En caso de ser aplicable, y en el evento en que Acercasa S.A. utilizara otros mecanismos de remisión de la comunicación como los mensajes de datos, dicha organización allegó a esta autoridad prueba que acredite que acordó con el titular el uso de ese mecanismo para		X	Acercasa S.A.S no allegó prueba de pacto para el envío de comunicación a otro mecanismo distinto a la dirección registrada por el titular de los datos.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar?			
---	--	--	--

Adicionalmente, durante la actuación administrativa se verificó que existen incongruencias en la información reportada tal y como se puso de presente en la Resolución No. 33854 de 30 de junio de 2020:

“(..)

este Despacho no encuentra concordancia con el estado de “AL DIA” cargado por la fuente en el mes de enero de 2017 con corte diciembre de 2016, y el estado de “MORA DE 120” cargado en el mes de febrero de 2017 con corte al mes de enero de 2017, puesto que si dicha obligación estuvo al día, lo lógico sería que la mora comenzara de nuevo con 30 días, y así sucesivamente, y no seguidamente con 120 días, razón por la cual este Despacho exhorta a la sociedad recurrente a verificar la información suministrada a los operadores de información en aplicación al principio de calidad de los registros o datos consignados en los bancos de datos.

“(..)”

CONCLUSIONES.

Sin perjuicio de lo anterior, no se accederá a las pretensiones la sociedad Acercasa S.A.S por, entre otras, las siguientes razones:

- Acercasa S.A.S no realizó dentro del término legal la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 para poder reportar al titular del dato a las centrales de información financiera.
- Dicha sociedad envió la comunicación a una dirección diferente a la autorizada por el Titular de la información.

Así las cosas, una vez analizada la información y los documentos que conforman la presente actuación administrativa, encuentra esta Superintendencia que la resolución objeto de impugnación fue expedida observando la Ley. De esta forma y conforme con lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se confirmará en su totalidad, la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020, modificada por la Resolución No. 33854 de 30 de junio de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar en todas sus partes la Resolución No. 19148 de 22 de abril de 2020, modificada parcialmente por la Resolución No. 33854 de 30 de junio de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Acercasa S.A.S identificada con el NIT 900.424.527-4, a través de su representante legal o apoderado o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar el contenido de la presente resolución al señor [REDACTED] [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía número [REDACTED], entregándole copia de esta.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 28 de diciembre de 2020

El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,

NELSON REMOLINA ANGARITA

MCNB

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA


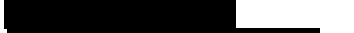
NOTIFICACIÓN:

Fuente de Información:

Entidad: Acercasa S.A.S.
Identificación: Nit. 900.424.527-4
Representante Legal: Diego Bejarano Arboleda.
Identificación: C.C. 80.497.103
Dirección: Carrera 12 # 84A -12 Piso 8.
Ciudad: Bogotá D.C
Correo electrónico: notificaciones@acercasa.co

COMUNICACIÓN:

Titular de la información:

Nombre: 
Identificación: 
Correo electrónico: 