



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 82807 DE 2020

(31 de diciembre)

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación 19- 268119

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 15 de noviembre de 2019<sup>1</sup> la señora [REDACTED], presentó una queja ante esta Superintendencia, solicitando la protección del derecho al habeas data, conforme a la norma de protección de datos consagrada en la Ley 1266 de 2008.

**SEGUNDO:** Que el día 24 de enero de 2020<sup>2</sup> 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 de la titular con respecto a la información reportada por la sociedad Credijamar S.A.

**TERCERO:** Que el día 30 de enero de 2020<sup>3</sup> se requirió a la sociedad Credijamar S.A., 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 20 de febrero de 2020<sup>4</sup>, la sociedad Credijamar S.A. respondió el 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 aportada por la sociedad Credijamar S.A., así como la información aportada por los operadores de información Cifin S.A.S y Experian Colombia S.A., la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales emitió la Resolución No. 40249 de 22 de julio de 2020<sup>5</sup>; mediante la cual 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 eliminación de la información crediticia reportada, toda vez que se trata de un hecho superado.

<sup>1</sup> Radicado No.19-268119, Consecutivo 0.

<sup>2</sup> Ibidem, Consecutivos 4 y 5.

<sup>3</sup> Ibidem, Consecutivos 6.

<sup>4</sup> Ibidem, Consecutivos 9.

<sup>5</sup> Ibidem, Consecutivos 10.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

Dicha decisión se profirió por lo siguiente que se señala en el citado acto administrativo:

Por las razones señaladas, este Despacho no encuentra procedente impartir una orden de eliminación de la información negativa, por cuando evaluados los argumentos presentados a lo largo de la presente actuación administrativa y consultada la historia de crédito de la titular, se observa que la vulneración al derecho fundamental de Habeas Data de la reclamante se configura como un hecho superado, y la comunicación previa al reporte de información negativa registrada ante el operador de información se ha realizado con los requisitos legales. Así mismo, actualmente la titular se encuentra en estado de mora por el incumplimiento del contrato suscrito con la sociedad investigada, situación que se refleja en el comportamiento de pago de la obligación reportada ante el operador de información Experian Colombia S.A., razón por la cual se archivará la presente actuación administrativa.

**SEXTO:** Que, en el término legal establecido, mediante el escrito con radicado número 19-268119 – 19 de 11 de agosto de 2020, la señora [REDACTED]<sup>6</sup> interpuso recurso de reposición en subsidio de apelación contra la Resolución No. 40249 de 22 de julio de 2020 fundamentando los siguientes argumentos:

Primero, hace un recuento de los hechos y menciona que la sociedad Credijamar S.A., la reportó ante las centrales de riesgo sin haberle notificado veinte (20) días antes de la realización del reporte negativo. Indica que se entera del reporte negativo realizado por la sociedad Credijamar S.A., ante las centrales de riesgo, al solicitar un crédito bancario.

Solicita la protección de su derecho al *Habeas Data* consagrado en la Ley 1266 de 2008, toda vez que afirma haber allegado todas las pruebas pertinentes en su queja inicial que permiten corroborar que la sociedad Credijamar S.A., no remitió la notificación previa al reporte negativo, dado que dicha sociedad no cuenta con la firma o acuse de recibido por parte de la quejosa y asevera que esta Superintendencia, archivó la presente actuación administrativa sin tener en cuenta el material probatorio, vulnerando su derecho al debido proceso.

Sostiene que radicó varios derechos de petición ante la sociedad Credijamar S.A., donde le solicitaba: 1) copia de la autorización previa y expresa suscrita por ella para la consulta y reporte de su información crediticia en las bases de datos de los operadores de información; 2) fecha exacta del primer reporte negativo efectuado por la sociedad Credijamar S.A.; 3) fecha exacta del último reporte negativo; 4) copia de los títulos valores y pagarés suscritos, en donde conste la existencia de la obligación objeto de reporte; 5) copia del recibo de la comunicación previa, que demuestre que la misma se envió 20 días calendarios anteriores a la fecha del primer reporte negativo y que dicha constancia repose en las bases de datos de los operadores de información, así como también solicitó la guía de envío de dicha comunicación de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. Afirma que dicha solicitud no fue atendida toda vez que no se le remitió la notificación 20 días del reporte a su casa.

Asevera que Credijamar S.A., respondió a su petición a través de correo electrónico pero se ignoraron por completo sus requerimientos, en especial la referente a que se le allegara copia de la notificación enviada previamente a su domicilio con su firma.

Aduce que, si existen casos en los cuales se ha presentado una situación similar a la que se pone en discusión y se ha accedido a la eliminación del reporte negativo de las bases de datos de los operadores de información, es consecuente que este Despacho ordene la eliminación del reporte efectuado a su cargo, en virtud del derecho de igualdad establecido en el artículo 13 de la Constitución Política. Adicionalmente afirma que se estaría vulnerando el artículo 29 al debido proceso y el artículo 15.

<sup>6</sup> *Ibidem*, Consecutivo 19.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

Señala que las pruebas que pretende hacer valer en su recurso son aquellas que se encuentran anexadas en la queja inicial. Por lo tanto, solicita que se proteja de manera inmediata su derecho fundamental de Habeas Data consagrado en la Ley 1266 de 2008, puesto que asegura no es objeto de estar reportada de manera negativa en las bases de datos de los operadores de información.

**SÉPTIMO:** Que mediante la Resolución No. 53614 de 3 de septiembre 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. 40249 de 22 de julio de 2020. Así mismo, concede el recurso subsidiario de apelación.

**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. 40249 de 22 de julio de 2020, se procederá a resolver el recurso interpuesto, de acuerdo con las siguientes consideraciones,

## 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 2011<sup>7</sup> 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. 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**

<sup>7</sup> 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

***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 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 la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

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.***

*(...)” (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 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.

Alega la quejosa que la sociedad Credijamar S.A., realizó un reporte negativo a su cargo en las bases de datos de los operadores de información, sin haberle remitido una notificación previa, de acuerdo con lo que establece la ley y afirma que esto se puede probar toda vez que, en el soporte de dicha notificación, no cuenta con el acuse de recibido o firma por su parte. Afirma que: *“la notificación con mi firma sería la prueba reina de ellos de que si me notificaron como la ley lo manda, pero no la tienen.”*<sup>8</sup>

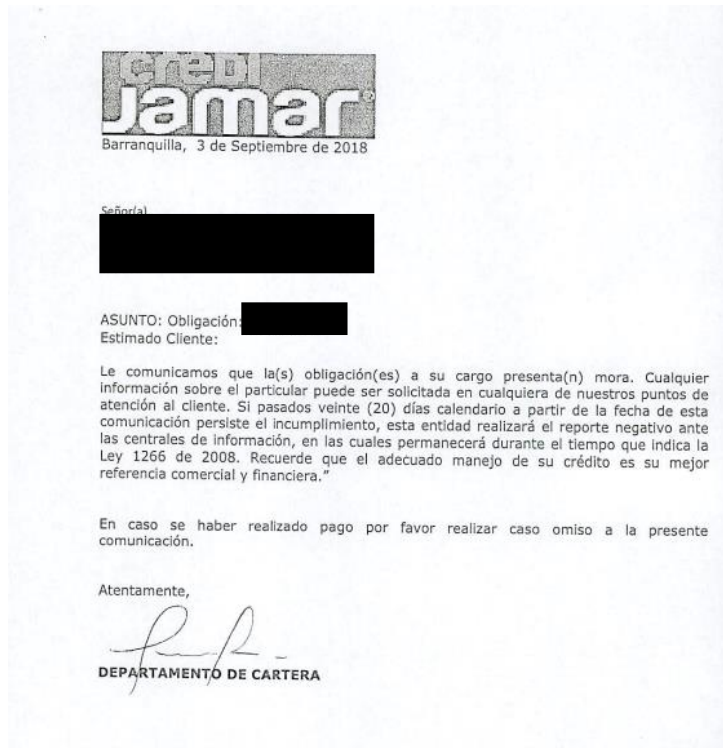
Así las cosas, esta Superintendencia verificó las pruebas que reposan en el expediente y encontró que en la presentación de la queja inicial, la señora [REDACTED], allega copia de la autorización y de igual manera adjunta copia de la comunicación previa al reporte de fecha 3 de septiembre de 2018<sup>9</sup>. Se encuentra en el expediente lo siguiente:

<sup>8</sup> Radicado No.19-268119, Consecutivo 19.

<sup>9</sup> Ibídem, Consecutivo 0. Página 10.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA



(...)<sup>10</sup>

Igualmente, la misma comunicación fue anexada por parte de la sociedad Credijamar S.A., con la respuesta de explicaciones que presentó ante esta Superintendencia. Adicionalmente anexa las guías de envío de dicha comunicación con número de guía No. 2007639868, de tal modo que:



(...)<sup>11</sup>

Una vez revisado lo anterior, esta Superintendencia recuerda a la recurrente que el deber de la fuente de información es el de conservar copia copia de la comunicación previa al reporte enviada a la Titular, junto con la certificación de haber sido remitida a la última dirección de notificaciones registrada ante la fuente, es decir que la certificación de envío debe precisar la fecha de remisión de la comunicación previa y la dirección del destinatario, mas no el acuse de recibo por parte de la Titular (firma), toda vez que ello no lo exige el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Si bien es cierto que se pudo comprobar que el reporte negativo fue realizado por primera vez para la obligación No. [redacted] el mes de noviembre de 2012, ante los operadores

<sup>10</sup> Ibídem, Consecutivo 0, página 10. Consecutivo 9, página 10.

<sup>11</sup> Ibídem, Consecutivo 9, página 11.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**VERSIÓN PÚBLICA**

Cifin S.A.S. y Experian Colombia S.A., y que no se allegó copia de la comunicación enviada en esta fecha ni de la guía de envío para este primer reporte de información, esta Superintendencia notó que sobre la obligación en mención, la sociedad Credijamar S.A., reportó en la base de datos del operador Experian Colombia S.A.S., que la misma, se encontraba en estado “AL DÍA” con fecha de corte de noviembre de 2018 y que realizó la eliminación de la información negativa de la base de datos de del operador Cifin S.A., cambiando así los vectores de comportamiento de la titular. Generando un nuevo reporte para diciembre de 2018 sobre la obligación antes mencionada.

De acuerdo con lo anterior, encuentra esta Superintendencia que la sociedad Credijamar S.A., al eliminar los reportes negativos, tenía la obligación de enviar otra comunicación que informara sobre el nuevo reporte negativo de la titular. Dicha comunicación se surtió de manera oportuna, toda vez que la sociedad Credijamar S.A., cuenta con las guías de envío y la comunicación que antecede a dicho reporte.

Adicionalmente, se pudo confirmar que la dirección a la cual fue enviada dicha comunicación, corresponde a la dirección que fue otorgada por la titular de los datos al momento de presentar derecho de petición ante dicha sociedad. Sumado a esto, la quejosa aporta dicha comunicación, razón por la cual se concluye que ella si tuvo conocimiento de esta.

Una vez examinadas las pruebas allegadas, se puede ratificar que efectivamente se ha dado cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, de conformidad con el literal a) del numeral 1.3.6 del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia.

Así las cosas, esta Superintendencia al verificar el material probatorio allegado a la presente actuación administrativa, encuentra lo siguiente:

- a. Que visible en el escrito con número de radicado 19- 268119 – 0 y 19- 268119 – 19, existe una prueba del envío de comunicación previa al reporte negativo.
- b. Que dicha comunicación fue remitida a la dirección de la titular de los datos.

### **3. SOBRE EL DEBIDO PROCESO Y LA PRESUNTA VULNERACIÓN DEL ARTÍCULO 13 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA.**

La señora [REDACTED], afirma que se ha vulnerado su derecho al debido proceso toda vez que no se han tenido en cuenta las pruebas y argumentos que aporta para soportar el caso. Adicionalmente dice que se han dado casos similares donde se ha accedido a la eliminación del reporte negativo y que por esto se debe ordenar la eliminación del reporte negativo de acuerdo con lo expuesto en los artículos 13 y 29 de la Constitución Política de Colombia.

En primer lugar, se ha analizado todas las pruebas que se han presentado para tomar una decisión de fondo frente al caso, razón por la cual no es cierto que exista una vulneración al derecho del debido proceso toda vez que se ha considerado todo lo que la recurrente ha aportado.

Es deber de esta Superintendencia actuar conforme a lo que establece la ley. De tal modo, solo puede proferir una decisión de acuerdo con el acervo probatorio que reposa en el expediente. Por tal motivo, una vez analizado todo lo que reposa en el expediente, se pudo verificar que la sociedad Credijamar S.A., demostró que efectivamente había dado cumplimiento a la norma.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**VERSIÓN PÚBLICA**

Por otra parte, si bien es cierto que en casos similares se ha requerido la eliminación del reporte negativo, esta Superintendencia debe resaltar que para cada caso se tienen particularidades que lo diferencian de los otros. Por tal motivo, no se puede asumir que todos los casos serán resueltos de la misma manera toda vez que ello dependerá de las particularidades de cada uno. En este caso, se reitera, no se encontró ninguna irregularidad que diera origen a una orden de eliminación de cierta 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. 40249 del 22 de julio de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar en todas sus partes la Resolución No. 40249 del 22 de julio 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 Credijamar S.A. identificada con el NIT. 900.461.448-8, 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.

**ARTÍCULO TERCERO:** Comunicar el contenido de la presente resolución a la señora [REDACTED]. identificado con cédula de ciudadanía número [REDACTED] entregándole copia de esta.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2020

**El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,**

**NELSON REMOLINA ANGARITA**



*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**VERSIÓN PÚBLICA**

**NOTIFICACIÓN:**

**Fuente de Información:**

Entidad: Credijamar S.A.  
Identificación: Nit. 900.461.448-8  
Representante Legal  
Suplente: Max Leo Naimark Bloch.  
Identificación: C.C. 8.700.621  
Dirección: Calle 35 No. 39 – 73 IN  
Ciudad: Barranquilla – Atlántico.  
Correo electrónico: [impuestoscorporativo@gmail.com](mailto:impuestoscorporativo@gmail.com)

**COMUNICACIÓN:**

**Titular de la información:**

Nombre: [REDACTED].  
Identificación: 32.717.280 [REDACTED].  
Dirección: [REDACTED].  
Ciudad: [REDACTED].  
Correo electrónico: [REDACTED].