



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 82810 DE 2020

(31 de diciembre)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 19-271319

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 19-271319-00 de fecha 19 de noviembre de 2019¹, la señora ██████████, presentó ante esta Superintendencia, queja en contra de la sociedad **AYUDAS Y GESTIONES 3AG S.A.S.** (en adelante **AYUDAS Y GESTIONES**) por la presunta vulneración de su derecho de hábeas data.

SEGUNDO: Que una vez efectuado el análisis de las respuestas suministradas por el operador de información TransUnión (Cifin S.A.S)² y los demás documentos que obran en el expediente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales mediante Resolución 42545 del 29 de julio de 2020, resolvió lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la sociedad AYUDAS Y GESTIONES 3AG S.A.S. con Nit 900.525.647-3, para 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 las bases de datos se elimine la información negativa a nombre de la señora ██████████, con cédula de ciudadanía número No. ██████████, que haya sido reportada respecto de las (sic) obligación No. ██████████ dejando los vectores de comportamiento sin información, sin perjuicio de que el reporte pueda ser realizado nuevamente con el lleno de los requisitos legales, teniendo en cuenta que dicha sociedad no demostró el cumplimiento del deber contenido en el artículo 2 de la Ley 1266 de 2008.

(...)

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la sociedad AYUDAS Y GESTIONES 3AG S.A.S. con Nit 900.525.647-3, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, de respuesta clara, de fondo, precisa y congruente a las peticiones enviadas por ██████████, identificada con cédula de ciudadanía No. ██████████, el día 5 de octubre de 2019, toda vez que dicha sociedad no dio cumplimiento al deber contenido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

TERCERO: Que en el término legal establecido para el efecto³, mediante escrito radicado con el número 19-271319-18 del 26 de agosto de 2020, el Representante Legal de la sociedad **AYUDAS Y GESTIONES** (en adelante el **RECURRENTE**), interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020, con fundamento en los siguientes argumentos:

1. “HECHOS”.

¹ Queja radicada en el sistema de trámites bajo el radicado número 19-271319-00

² Respuesta radicada en el sistema de trámites bajo el radicado número 19-271319-05 de fecha 22 de enero de 2020.

³ Conforme a constancia suscrita por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia, radicada bajo el número 19-271319-19 de fecha 8 de septiembre de 2020, la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020 fue notificada por aviso a la Sociedad **AYUDAS Y GESTIONES** el 18 de agosto de 2020, con lo cual el término para presentar los recursos vencía el 01 de septiembre de 2020.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

PRIMERO: El día 30 de agosto de 2016 la señora [REDACTED] suscribió la obligación No. [REDACTED] por valor de (\$41.990.016) a favor de la empresa Cooperativa Nacional de Consumo Conaco, para ser pagaderos en 48 cuotas mensuales.

SEGUNDO: El día 14 de diciembre de 2016 la Cooperativa de Consumo Conaco cedió la anterior obligación a la sociedad AYUDAS Y GESTIONES 3AG SAS.

TERCERO: Conforme se registra la señora [REDACTED] al día de hoy ni ha realizado ningún abono o descuento de nómina, por lo cual sigue presentando mora en el cumplimiento de la obligación, razón por la cual la entidad está facultada para realizar reportes en centrales de riesgo.

CUARTO: La señora [REDACTED] elevó derecho de petición ante AYUDAS Y GESTIONES 3AG SAS, en el cual se evidencia que relaciono como dirección de notificación electrónica: E-mail: [REDACTED]

QUINTO: De manera debida la empresa Ayudas y Gestiones 3AG SAS procedió a remitir respuesta al derecho de petición al email relacionado en el escrito de la petición, el cual como la jurisprudencia como el Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 56, determinó que incluir la dirección de correo electrónico en el derecho de petición implica aceptar que la respuesta de la administración se notifique por esa misma vía.

SEXTO: Por lo tanto, es menester tener en cuenta que no es cierto las afirmaciones de la denunciante que Ayudas y Gestiones 3AG SAS no remitió respuesta al derecho de petición, por cuanto en su momento se allegó al presente expediente copia del email con asunto respuesta de derecho de petición.

SÉPTIMO: Igualmente no es viable afirmar por parte de la SIC y cito textual: "Finalmente, se advierte que la respuesta fue enviada a la dirección de correo electrónico de la titular, conforme a pantallazo que adjunta. No obstante, la sociedad no aportó guía de envío o soporte válido y técnico de remisión de la respuesta del derecho de petición, razón por la cual, no existe evidencia de que dio respuesta, de fondo y de manera completa al derecho de petición incoado por la titular.", en donde se evidencia que desconoce que el derecho de petición puede ser contestado por medio electrónico que el peticionario dé a conocer e igualmente no está reglamentado que se debe contestar por escrito.

OCTAVO: Ahora bien, de acuerdo al artículo 390 del Código General del Proceso en el PARÁGRAFO 3º, establece que los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.

NOVENO: Es de recalcar que durante toda la actuación administrativa sólo se hizo un requerimiento por parte de la superintendencia de Industria y Comercio, violando el derecho al debido proceso, por cuanto no se dio a conocer el fundamento normativo por el cual se establezca el procedimiento a seguir en el caso de queja de Habeas data, no hubo traslado para alegatos de conclusión, y en cambio sólo se conoció un requerimiento y una orden administrativa.

DÉCIMO: Por lo anterior, Ayudas y Gestiones 3AG SAS con el presente escrito aporta constancia de la plataforma CIFIN donde se evidencia que no registra reporte negativo en contra de a señor [REDACTED], en cumplimiento a la resolución 42545 DE 2020, dejando salvedad que sin perjuicio de que el reporte pueda ser realizado nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

UN DÉCIMO: Con respecto a la (sic) peticiones enviada por la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], me permito aportar constancia de la respuesta emitida el día 21 de agosto de 2020, a través al email [REDACTED] por la empresa de mensajería 472 con numero de guía [REDACTED] en cumplimiento a la RESOLUCIÓN 42545 DE 2020 y al deber contenido en el artículo 6 de la Ley 1266 de 2008".

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

A partir del anterior relato, solicita el RECURRENTE “revocar la decisión emitida a través de la RESOLUCIÓN 42545 DE 2020, del proceso de Radicación 19-271319 en contra de la empresa Ayudas y gestiones 3AG SAS.”, y “que la Superintendencia de Industria y Comercio establezca de manera clara y concisa la salvedad si el reporte en centrales de riesgo puede ser realizado nuevamente siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley 1266 de 2008”.

CUARTO: Que mediante Resolución 66743 del 23 de octubre de 2020, el Director de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió el recurso de reposición confirmando la decisión impugnada y concediendo el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente ante este Despacho.

QUINTO: Que de conformidad 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 42545 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 2011⁴ 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 COMUNICACIÓN PREVIA ANTES DEL REPORTE NEGATIVO

Solicitó el RECURRENTE en el escrito de apelación, como pretensión lo siguiente:

“que la Superintendencia de Industria y Comercio establezca de manera clara y concisa la salvedad si el reporte en centrales de riesgo puede ser realizado nuevamente siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley 1266 de 2008”.

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

⁴ 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

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 a 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)*

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 su monto, cuota o 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.

Ahora bien, el inciso segundo del numeral 1.3.6 del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia, dispuso lo siguiente:

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

(...)

“Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio profiera una orden de eliminación de un reporte como resultado de una actuación administrativa o de una investigación en la que

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

no se haya acreditado la remisión al titular de la comunicación previa, la fuente deberá informar al operador que no cumplió con este requisito y eliminar el reporte negativo hasta tanto se cumpla con él. Cuando la eliminación del reporte tenga como causa el incumplimiento del deber de remitir la comunicación previa, la fuente no podrá reportar esa obligación con información positiva y, en consecuencia, las casillas o vectores correspondientes deberán aparecer sin información”

De acuerdo con lo anterior, y en la medida que en el presente caso la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, a través de la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020, ordenó a **AYUDAS Y GESTIONES** la eliminación del reporte negativo realizado ante el Operador Cifin S.A.S. de la historia de crédito de la quejosa, por no haber cumplido con el deber especial establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se entiende que dicha eliminación procederá hasta tanto la Fuente realice el reporte de conformidad con los requisitos establecidos en el citado artículo, tal y como lo indicó la primera instancia en el acto administrativo recurrido, decisión que para este Despacho se encuentra ajustada a derecho y no requiere aclaración alguna.

3. DEBER DE RESOLVER LAS PETICIONES FORMULADAS POR EL TITULAR DE LA INFORMACIÓN (ARTÍCULO 8° NUMERAL 7° DE LA LEY 1266 DE 2008)

Resulta pertinente señalar la importancia del derecho de petición respecto del ejercicio del derecho de hábeas data, contemplado en el artículo 15 de la Constitución Política, así:

El artículo 8 numeral 7 de la Ley 1266 de 2008, dispone lo siguiente:

*Artículo 8°. 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:*

7. Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley. (Negrita y Subraya fuera de texto)

En desarrollo de lo anterior, el artículo 16 numeral II, describe el procedimiento que debe seguirse respecto de las peticiones y reclamos:

“II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

“1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del Banco de Datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

“2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

“3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

“4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación,

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

“5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular. (negrilla fuera de texto)

Como es sabido, la Corte Constitucional en sentencia T-814 de 2005 precisó que “la esencia del derecho de petición comprende algunos elementos: **(i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado**”. (negrilla fuera de texto).

Adicionalmente, mediante fallo T-129 de 2010, señaló que “(l)a relación de los derechos al buen nombre y hábeas data con el derecho fundamental de petición resulta inescindible en la medida que este último se transforma en el mecanismo idóneo para la materialización de los dos primeros”. En consecuencia, la materialización de los derechos al buen nombre y hábeas data, mediante el ejercicio del derecho de petición, implica que se dé una respuesta de fondo y oportuna de acuerdo con los términos señalados en la ley y sea notificada al interesado⁵.

Por su parte, en sentencia C-1011 de 2008, la Corte Constitucional al referirse al deber de las fuentes de información de “(r)esolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley”, manifestó lo siguiente:

“El numeral 7º establece como deber de la fuente de información, resolver los reclamos y peticiones del titular. Se crea una especie particular del derecho de petición orientada a garantizar los derechos que como titular de los datos, tiene toda persona. Es natural que el reconocimiento de determinados derechos y garantías vaya acompañada del correspondiente deber a cargo de las fuentes de respetarlo y hacerlo efectivo. La resolución de reclamos y peticiones debe entenderse bajo los parámetros que la Constitución y la ley han previsto para que se entienda como satisfecho el derecho, **es decir, que la respuesta sea oportuna y que con ella se resuelva de fondo lo planteado por el interesado**. Comprendido de esta forma, el numeral se entiende así ajustado a la Constitución”. (negrilla fuera de texto).

Así pues, resulta claro que “(l)a respuesta, según lo ha dicho la jurisprudencia, debe cumplir con requisitos de oportunidad; debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario (...)”⁶.

En consecuencia, no responder de manera respetuosa, **completa y de fondo, dentro del término legal establecido**, un reclamo o consulta hecho por un titular de información, **vulnera su derecho fundamental de hábeas data**, impidiendo que conozca, actualice o rectifique la información que sobre él se tenga en una base de datos o archivo.

De esta manera, procede este Despacho a verificar las pruebas que fueron allegadas a la presente actuación administrativa, veamos:

- Mediante el escrito presentado ante esta Superintendencia en el radicado 19-271319-00 de fecha 19 de noviembre de 2019, la quejosa allegó el Derecho de Petición enviado a la sociedad **AYUDAS Y GESTIONES**, y en el cual solicitó:

⁵ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-350 de 2006. M.P. Jaime Córdoba Triviño. “La jurisprudencia constitucional de esta Corporación ha señalado que el núcleo esencial del derecho de petición comprende los siguientes elementos o características: (i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibir las o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición”.

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

SOLICITO:

- Que en cumplimiento de los principios de oportunidad, proporcionalidad y finalidad que amparan el ejercicio del derecho fundamental del **HABEAS DATA Y BUEN NOMBRE**.
- La eliminación de todos los reportes negativos que reposan en la base de datos o que reposan en la central de riesgos **CIFIN**, porque mis derechos han sido vulnerados, como lo establece la ley de **HABEAS DATA**, al no ser notificada personalmente de que me iban a reportar o yo dar alguna autorización esto representa una violación de la ley **1266 de 2008**.
- Que si estas notificaciones existieren, solicito copias de la guía de correo con el acuse de recibido con nombre y número de cédula, carta de notificación y certificación de la empresa de correos donde consta que fue recibida satisfactoriamente, como lo exige la ley, Por lo tanto me acojo a esta

ley estatutaria 1266 de 2008, en su artículo 6º numerales 1,3 donde tengo el derecho a solicitar copia de la existencia de las notificaciones personales donde firmo la autorización para que me hagan los reportes a la central de riesgos. Y si estas no existieren, solicito me sean retirados los reportes negativos de **CIFIN**.

- Que muy a pesar que mis derechos fueron violados, quiero normalizar las obligaciones con **AYUDAS Y GESTIONES S.A.S** y pagar la obligación, y en Contraprestación pido me sean retirados los reportes de las centrales de riesgos (**CIFIN**), por que el reporte no surtió notificación personal alguna.

- Solicito basado en el artículo 8 numeral 8 de la ley 1266 del 2008 que este reporte sea colocado en "RECLAMACIÓN" por parte de **AYUDAS Y GESTIONES S.A.S** como lo exige este artículo, por lo tanto **AYUDAS Y GESTIONES S.A.S** debe notificar a la central de riesgos **CIFIN**.

- Me permito solicitar como consecuencia de lo anterior y en cumplimiento del principio de veracidad contenido en el artículo 4, inciso A de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, el cual reza: Artículo 4. Principios de la Administración de datos, "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." Y del Principio de temporalidad de la misma Ley, en su inciso d." d) Principio de temporalidad de la información. La información titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir Para la finalidad del banco de datos;" Me sea reconocida la eliminación del reporte negativo ya que en ningún momento firme notificación personal por parte de **AYUDAS Y GESTIONES S.A.S**.

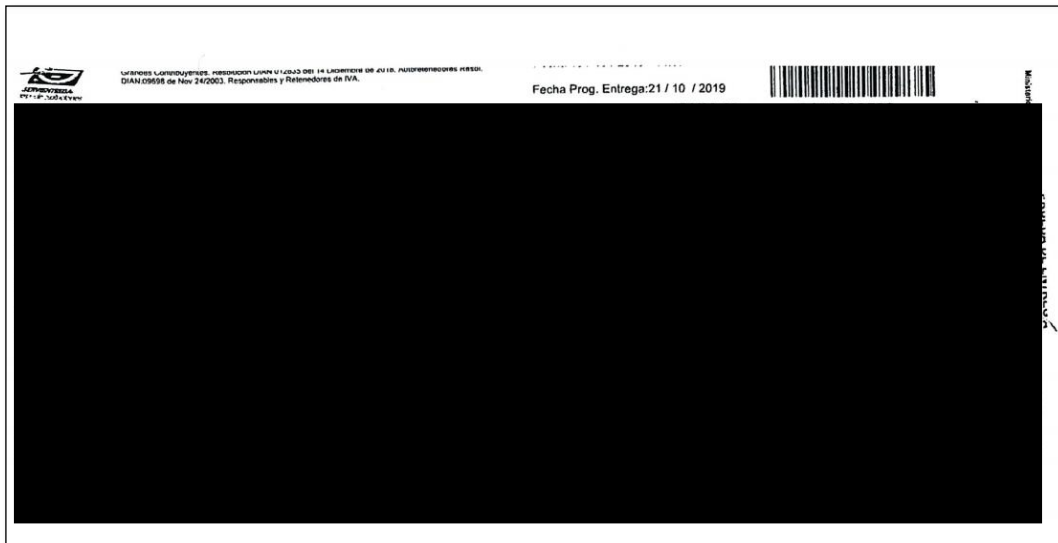
- Se sirvan actualizar y rectificar mi historial crediticio, en las centrales de riesgo indicando con claridad, la eliminación del reporte por no haber notificación personal de la entidad, esto en cumplimiento del Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información. En sus numerales 1,2 y 3 en especial 3 que les obliga a rectificar mi información ante las centrales de riesgo. Y que así mismo sirva de soporte legal el Artículo 7. Deberes de los operadores de los Bancos de Datos. En sus numerales 1,2 y 3.

- Además de lo anterior vale recordar lo contenido en el Artículo 18 parágrafo 2 de la ley 1266 de 2008 Habeas Data. "Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por la violación a la presente Ley, normas que la instrucciones impartidas por dicha Superintendencia.

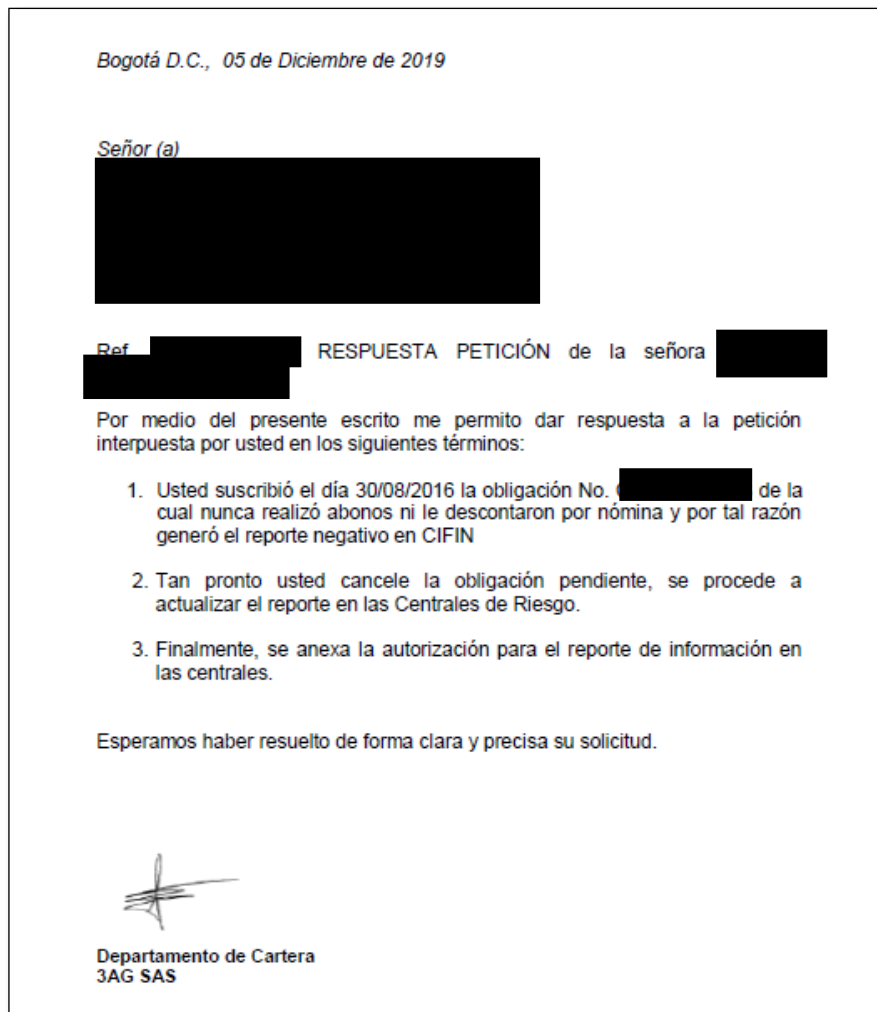
- De acuerdo con la guía de envío que reposa en el citado radicado 19-271319-00, el mencionado derecho de petición fue recibido por **AYUDAS Y GESTIONES** día **21 de octubre de 2019**.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA



- Mediante comunicación de fecha **5 de diciembre de 2019**, **AYUDAS Y GESTIONES** dio respuesta al derecho de petición presentado por la quejosa, en los siguientes términos:



Así las cosas, comparte este Despacho las consideraciones hechas por la primera instancia, en la medida que, efectivamente **AYUDAS Y GESTIONES** no dio respuesta de fondo al derecho de petición elevado por la quejosa, toda vez que no se pronunció, entre otros, sobre la inscripción ante el operador de información relacionada con el reclamo presentado en los términos establecidos en el ítem II numeral 2 de la Ley 1266 de 2008, así como en lo relacionado con la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la citada ley.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Igualmente, encuentra este Despacho que la respuesta al citado derecho de petición se realizó por fuera de los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008, teniendo en cuenta que el escrito de petición fue recibido por la sociedad el 21 de octubre de 2019 y sólo dio respuesta 31 días hábiles después.

Por otro lado, si bien es cierto la información negativa reportada en la historia de crédito de la quejosa ante CIFIN S.A.S. fue eliminada y el derecho de petición fue contestado por **AYUDAS Y GESTIONES** también lo es que estas acciones se realizaron **después de expedida la Resolución que emitió las órdenes recurridas**, por lo que no es procedente acceder a la solicitud de revocar la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020, por los motivos expuestos en el escrito de apelación.

4. NO HUBO VIOLACIÓN AL DEBIDO PROCESO.

Indicó el RECORRENTE que, *“durante toda la actuación administrativa sólo se hizo un requerimiento por parte de la superintendencia de Industria y Comercio, violando el derecho al debido proceso, por cuanto no se dio a conocer el fundamento normativo por el cual se establezca el procedimiento a seguir en el caso de queja de Habeas data, no hubo traslado para alegatos de conclusión, y en cambio sólo se conoció un requerimiento y una orden administrativa.*

Pues bien, el debido proceso es un derecho fundamental consagrado la Constitución Política⁷, que se traduce en las garantías mínimas que tiene todo ciudadano frente a las prerrogativas ejercidas por las autoridades administrativas y judiciales en sus diferentes actuaciones. De esta forma, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha señalado que el debido proceso busca:

“(…) (i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”⁸.

De igual forma, la Corte se refirió a los elementos esenciales que comprende el debido proceso administrativo, como sigue:

*“(…) (i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) **al ejercicio del derecho de defensa y contradicción**, (viii) **a solicitar, aportar y controvertir pruebas**, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso”⁹.*
(Negrilla fuera de texto)

De conformidad con lo anteriormente indicado, tal y como lo indicó la primera instancia al resolver el recurso de reposición, a lo largo de la presente actuación administrativa **AYUDAS Y GESTIONES** contó con todas y cada una de las oportunidades procesales para ejercer su derecho de defensa, es así como mediante Oficio con radicado número 19-271319-8 del 27 de enero de 2018¹⁰, además de dar respuesta a la solicitud de explicaciones allegó las pruebas que consideró necesarias para advertir que el reporte ante las centrales de riesgo, respecto de la

⁷ Constitución Política, artículo 29: “El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”.

⁸ Corte Constitucional. Sentencia T-051 de 2016. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Folios 47 a 49

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

obligación número [REDACTED] en la historia de crédito de la quejosa fue realizado de conformidad con las normas contenidas en la Ley 1266 de 2008.

Debe recordársele al RECURRENTE que la presente actuación administrativa, se realizó en los términos del artículo 34 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con el fin de dar protección inmediata al derecho fundamental de habeas data, no se trata entonces del procedimiento sancionatorio que se encuentra descrito en los artículos 47 y siguientes de la citada norma, por lo que, contrario a lo alegado por el RECURRENTE, esta Superintendencia no ha incurrido en una violación al artículo 29 de la Constitución Política.

De conformidad con lo anteriormente indicado, este Despacho confirmará la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020.

5. CONCLUSIONES.

Sin perjuicio de lo establecidos, no se accederá a las pretensiones del **RECURRENTE**, por, entre otras, las siguientes razones:

- a) Se confirmó que **AYUDAS Y GESTIONES** incumplió con sus deberes de Fuente de Información, en especial el contenido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues reportó información negativa ante el operador de información CIFIN S.A.S. sin el lleno de los requisitos legales.
- b) Igualmente se determinó que **AYUDAS Y GESTIONES** no contestó de fondo el reclamo presentado por la quejosa, tampoco dentro de los términos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.
- c) Las actuaciones administrativas adelantadas por esta entidad fueron respetuosas del debido proceso y las notificaciones pertinentes se realizaron conforme a la ley.

Así las cosas, una vez analizada la información y los documentos que conforman la presente actuación administrativa, encuentra este Despacho 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 42545 del 29 de julio de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar en todas sus partes la Resolución 42545 del 29 de julio de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a **AYUDAS Y GESTIONES 3AG S.A.S.** identificada con el NIT 900.525.647-3, a través de su representante legal o su 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 la presente decisión a la señora [REDACTED], identificado con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED].

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

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, 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

NTL

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

NOTIFICACIÓN:

Sociedad: **AYUDAS Y GESTIONES 3AG S.A.S.**
Identificación: Nit. 900.525.647-3
Representante Legal: **SUB&GER S.A.S.**
Identificación: Nit. 900.941.830-9
Dirección: Carrera 17 No. 106-11
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: prestamos@ayudasygestionesag3.co

COMUNICACIÓN**Reclamante:**

Señora:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo Electrónico:

