



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 44030 - - DE 2018

( 25 JUN 2018 )

"Por la cual impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación 17-352537

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012, y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que mediante escrito radicado ante esta Superintendencia con el número 17009745--0000000002, el señor [REDACTED] interpuso una queja en contra de la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S.A.S.** en adelante (**AECSA**), identificada con el NIT. 830059718-5, con fundamento en los siguientes hechos relevantes:

1.1 Señaló el quejoso que, desde hace aproximadamente un año, representantes de la sociedad **AECSA** se comunicaron con él por vía telefónica, para hacer gestión de cobro de cartera al señor [REDACTED], a quien dijo desconocer.

1.2 El señor [REDACTED] solicitó en varias oportunidades que se suprimiera su número celular de la base de datos de la sociedad **AECSA**, frente a lo cual afirmó no haber obtenido respuesta alguna.

1.3 El 24 de noviembre de 2016, el quejoso envió un correo electrónico a la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS (AECSA)**, reiterando la solicitud efectuada anteriormente. A la fecha de presentación de la queja ante esta Superintendencia, la sociedad no había brindado respuesta alguna a la petición incoada.

**SEGUNDO:** Que mediante Resolución N° 60882 del 26 de septiembre de 2017, se ordenó a la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZA S.A.**, suprimir de su base de datos los datos personales del señor [REDACTED], con el fin de no seguir utilizando su número celular para contactar a un tercero que desconoce.

**TERCERO:** Que mediante Resolución 18455 del 16 de marzo de 2018<sup>1</sup> se ordenó iniciar investigación administrativa y, en consecuencia, formular cargos a la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S.A.** por la presunta vulneración de las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal j) del artículo 17 ibidem, al encontrarse que, la sociedad no acreditó haber brindado respuesta en los términos ni dentro de la oportunidad señalados en la Ley Estatutaria de Protección de Datos.

**CUARTO:** Que, vencido el término para presentar los respectivos descargos, la sociedad investigada guardó silencio, razón por la cual, mediante Resolución 33198 del 16 de mayo de 2018 se ordenó incorporar y tener como pruebas las obrantes en el expediente 17-352537 (folios 1 al 29), con el valor legal que les corresponda. En el mismo acto se corrió traslado a la investigada para alegar.

<sup>1</sup> Folios 28 y 29

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

**QUINTO:** Que mediante escrito radicado el 30 de mayo de 2018 la investigada presentó alegatos de conclusión, en los siguientes términos:

5.1 En primer lugar hace un breve recuento de los antecedentes procesales de la investigación administrativa, informando acerca de la Resolución de formulación de cargos "se presentó respuesta, la cual, por un error en la digitación del radicado bajo el cual se dio inicio a la investigación de oficio (17-352537), se radicó bajo el N° 17-009745—0013-0000, proceso bajo el cual se venía atendiendo la denuncia inicial del caso.

*Es por esto Doctora Gil que, en desarrollo de los principios de eficacia, economía, celeridad e imparcialidad, de la manera más atenta posible, le suplicamos tener en cuenta la documentación radicada en fecha 12 de abril de 2018 bajo el N° 17-009745- -0013-0000, la cual, para mayor facilidad nos permitimos adjuntar."*

5.2 Acto seguido, reitera lo expuesto en el escrito de descargos, los cuales se encuentran adjuntos en copia.

**SEXTO:** Que, en aras de garantizar el derecho a la defensa y al debido proceso de la sociedad investigada, revisado el expediente bajo el radicado 17-009745 este Despacho pudo verificar que, en efecto la investigada radicó el escrito de descargos el día 12 de abril de 2018, en el cual expuso entre otros, lo siguiente:

6.1 "En su momento el Banco Davivienda S.A. otorgó una serie de operaciones de crédito al señor [REDACTED] con la c/c N° [REDACTED] de Bogotá D.C.

ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS (AECSA) en desarrollo de su objeto social con fecha 17 de mayo de 2014 adquirió mediante una operación de compra de cartera de créditos al Banco Davivienda S.A., la obligación en comento por un valor de 26.325.550 correspondiente al saldo a capital y que estaba representada en 7 créditos en cabeza del señor MACIAS SILVA."

6.2 Informa que "(...) AECSA em desarrollo de las gestiones para recuperar la obligación en comento, recaudó información proveniente del Registro Único Empresarial RUES [www.rues.org.co](http://www.rues.org.co); precisando que dicha base de datos tiene el carácter de público".

6.3 Expresa que "el día jueves 24 de noviembre de 2016 el señor [REDACTED] mediante correo electrónico [REDACTED] remitió el correo [REDACTED] una solicitud a AECSA orientada a eliminar definitivamente el número telefónico 321-3192260 como elemento de contacto con el señor [REDACTED], toda vez que dicho número estaba en cabeza del señor [REDACTED].

6.4 Señala que "en atención a lo anterior y en cumplimiento de las directrices de AECSA en materia de Servicio al Cliente, la Dirección de Requerimientos y Atención al Cliente de AECSA, con base en la solicitud antes citada tramito (sic) de manera inmediata ante la Gerencia de Tecnología de la Compañía una solicitud orientada a eliminar dicho número telefónico de las bases de datos de AECSA como instrumento de contacto con el deudor [REDACTED].

6.5 De otra parte, manifiesta en relación con el requerimiento efectuado por la Coordinación del Grupo de Trabajo de Habeas Data el 17 de febrero de 2017, que este fue atendido por la investigada el 25 de febrero de 2017 reiterando que "la solicitud de eliminación del dato fue efectivamente tramitada con fecha 24 de noviembre de 2016, fecha que es la misma de la presentación de la solicitud por parte del señor [REDACTED]. Esta nueva solicitud se tramitó bajo el radicado interno [REDACTED], adjunto en su momento".

6.6 Adicionalmente, se refiere al cumplimiento de lo ordenado por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, respecto a la supresión del dato del quejoso, reiterando que esta fue llevada a cabo el día 24 de noviembre de 2016.

6.7 Finalmente, aporta los siguientes documentos de soporte:

- Certificado de existencia y Representación legal

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

- Poder general
- Soporte del registro del dato en el Registro Único Empresarial (RUES)
- Soporte de gestión de eliminación del dato en aplicativos y teléfonos PBX de AECSA
- Estados Financieros.

De igual manera, solicita que se decreten las siguientes pruebas:

- Certificación de la sociedad **CLARO S.A.**, respecto del histórico de titulares de la línea 321-3192260.
- Copia de la cesión o asignación de la línea telefónica del quejoso, suministrada por CLARO y/o la entidad competente.

**SÉPTIMO:** Que, las pruebas aportadas y solicitadas por la investigada no guardan relación con el cargo formulado por esta Dirección por cuanto no logran desvirtuar que esta haya atendido la solicitud del quejoso dentro del término y la oportunidad señalados en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

#### **OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio**

De conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y los numerales 5 y 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales es competente para investigar e imponer las sanciones pertinentes a los Responsables y Encargados del Tratamiento de datos una vez verifique el incumplimiento de las disposiciones en materia de protección de datos.

#### **NOVENO: Análisis del caso**

##### **9.1 Adecuación típica**

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011, estableció lo siguiente refiriéndose al derecho administrativo sancionatorio:

*"En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que, pese a la generalidad de la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en término específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato"*

Atendiendo a los parámetros fijados por la citada jurisprudencia, para el caso concreto se tiene que:

El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. El incumplimiento de tales mandatos dará lugar a la aplicación de las sanciones contempladas en la misma normatividad.

Por lo descrito, este Despacho procederá a realizar un análisis de i) los hechos narrados por el quejoso, ii) las pruebas aportadas durante toda la actuación tanto por el denunciante como por la investigada, y iii) los fundamentos de hecho y de derecho expuestos por la investigada, todo lo cual se hará atendiendo a lo regulado por el legislador en la materia y la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

##### **9.2 Valoración probatoria y conclusiones**

En primer término, es oportuno traer a colación la jurisprudencia de la Corte Constitucional contenida en la sentencia **T-1085 de 2001**, por cuanto es aplicable al caso en estudio:

*"El artículo 15 de la Constitución reconoce, entre otros, el derecho de habeas data, entendido éste como la facultad que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan registrado sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Es, además, un derecho fundamental"*

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

*autónomo que busca equilibrar las condiciones entre el sujeto de quien se informa y aquel que tiene la capacidad de recolectarlo, almacenarlo, usarlo y transmitirlo".*

En el mismo sentido, esa Corporación, en la Sentencia C-748 de 2011 mediante la cual realizó control previo de constitucionalidad a la Ley 1581 de 2012, estableció lo siguiente, refiriéndose a los derechos que le asisten al titular del dato:

*"[Por otro lado, la Corporación ha señalado que el derecho de habeas data otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, **exclusión**, corrección, adición, actualización y certificación de los datos]". También ha indicado esa Corte que el titular podrá oponerse a la utilización de sus datos (...) "cuando este es tratado con fines de prospección de mercadeo por parte de terceras personas. Es decir, cuando se utiliza para fines publicitarios, y el Titular ya no desea recibir más información sobre el producto".*

Por su parte, el artículo 15 de la ley 1581 de 2012 indica el término y condiciones en que los Responsables del Tratamiento de la información deben atender los reclamos presentados por los titulares de la información, así:

**"ARTÍCULO 15. RECLAMOS.** *El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

*1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.*

*En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.*

*2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.*

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

De igual modo, se establecen los deberes que a este respecto atañen a los Responsables del Tratamiento:

**Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento:** *Los responsables del tratamiento deberán con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

(...)

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

Entonces, existe una regulación que determina la oportunidad con la que se debe atender los reclamos presentados por los titulares de la información, en ejercicio de su derecho fundamental de habeas data.

### **9.2.2 De la presunta vulneración por no haber atendido el reclamo dentro del término establecido en la Ley**

En el caso bajo examen se encuentra que el señor [REDACTED] presentó una solicitud escrita a la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS (AECSA)**, el día 24 de noviembre de 2016 (fl.6) tendiente a que fuera eliminada su información personal, específicamente su línea telefónica móvil, de las bases de datos de la denunciada sosteniendo adicionalmente que, ya en varias oportunidades por vía telefónica había realizado dicha petición sin que esta fuera atendida. En igual sentido, manifestó el denunciante que, a la fecha de radicación de la queja ante esta Superintendencia, es decir, el día 14 de enero de 2017 "no se han obtenido respuestas y el día de hoy vuelven a llamar a preguntar por el señor [REDACTED]" (fl.5)

Así las cosas, en el material probatorio allegado por la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS**, puede observarse que la respuesta al reclamo entregada al titular data del día 28 de febrero de 2017 (fls. 8 y 9), con posterioridad a la intervención que hiciera la Coordinación del Grupo de Trabajo de Habeas Data. De esta manera, se encuentra que si bien la denunciada aportó constancia de la supresión del dato el día 24 de noviembre de 2016 (fls. 20 y 21), dicha situación no le fue informada al reclamante dentro del término dispuesto en la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales, esto es, quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.

De otra parte, conforme lo informa el quejoso, siguió recibiendo llamadas para hacer gestión de cobro de un tercero que dijo en todo momento desconocer, aun mediando una solicitud expresa de supresión de su parte.

Por lo expuesto, encuentra este Despacho que la sociedad investigada vulneró el precepto normativo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el deber consagrado en el literal j) del artículo 17 ibidem, al no haber atendido la reclamación del señor [REDACTED], dentro del término establecido.

## **DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción**

### **10.1 Monto de la sanción**

Respecto a las sanciones que se imponen por violación al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

*"En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste (sic) exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad".*

De este modo, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe, en primera medida analizar la dimensión del daño o peligro al/los interés(es) jurídico(s) tutelado(s) así como la obtención de un posible beneficio económico; la resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora, en concurrencia con otros factores tales como la capacidad económica del investigado, la reincidencia en la comisión de la infracción, y, por último la colaboración del investigado para el esclarecimiento de los hechos objeto de investigación.

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio, y, en general su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Finalmente, se tendrá en cuenta la conducta de la investigada durante el trámite de la acción administrativa.

#### 10.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

Para el caso que nos ocupa, como se ha expuesto, es claro que la sociedad investigada en su calidad de Responsable del Tratamiento vulneró el precepto normativo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el deber consagrado en el literal j) del artículo 17 ibidem, al no haber atendido la reclamación del señor [REDACTED], dentro del término y oportunidad señalados en la Ley.

De este modo, y para efectos de establecer la dimensión del daño producido con la conducta y el consecuente monto de la sanción a imponer, esta Superintendencia considera que, respecto a la violación de los deberes de la sociedad investigada, se impondrá como sanción una multa de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### 10.1.2 Otros criterios de graduación

Para la tasación de la multa no serán aplicados los criterios de graduación agravantes de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia, (iii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción y, iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS (AECSA)**, identificada con el NIT.830059718-5, de **ONCE MILLONES SETECIENTOS DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS (11.718.630)**, equivalentes a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la vulneración de las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el deber establecido en el literal j) del artículo 17 ibidem.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o en cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional- Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, NIT. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse dentro de la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal de la sociedad **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS (AECSA)**, identificada con el NIT 830.059.718-5, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos personales y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Comunicar el contenido de la presente resolución al señor [REDACTED]

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

VERSIÓN PÚBLICA

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales, 25 JUN 2018

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: LMRZ  
Aprobó: CESM

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

Identificación:  
Representante Legal:  
Identificación:  
Correo electrónico:  
Dirección:  
Ciudad:

**ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S.A.**  
NIT 830059718-5  
**FLORALBA RIVERA HERRERA**  
CC. 41657804  
notificacionesjudiciales@aecea.co  
Avenida. Américas N° 46-41  
Bogotá D.C.

**COMUNICACIÓN:**

Señor:  
Identificación:  
Correo electrónico:  
Dirección:  
Ciudad:

