



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 25174 DE 2020

(29 de mayo)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación No. 18-264703

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 No. 18-264703 de fecha 11 de octubre de 2018, el señor Fabio Andrés Restrepo Bernal, Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia remitió a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales copia de la petición o queja del señor [REDACTED] en contra de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., para lo de su competencia.

SEGUNDO: Que una vez efectuado el análisis de la historia de crédito del señor [REDACTED] y los demás documentos que obran en el expediente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales mediante Resolución No. 58510 del 30 de octubre de 2019, resolvió archivar la actuación administrativa toda vez que no se evidenció vulneración al derecho de Hábeas Data del Titular.

TERCERO: Que mediante escrito del 8 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED], presentó escrito de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 solicitando se revoque la decisión basada en los siguientes argumentos:

La SIC en el considerado CUARTO, de la resolución objeto de recursos manifiesta lo siguiente

(...)

De conformidad con este numeral y respecto a mis consideraciones del recurso, manifiesto inconformidad y desacuerdo con esta decisión en donde la SIC indico argumento , que el día 4 de septiembre del 2019 procedió a verificar la historia de crédito en la bases de datos de los operadores (Experian Colombia S.A.) y Cifin S.A.A., en donde supuestamente pudieron establecer que a la fecha en mención se encuentra información negativa respecto de la obligación [REDACTED], en la base de datos de los operadores (Experian Colombia S.A.) y Cifin S.A.A.)

En virtud de lo anterior, sobre este argumento se evidencia que el mismo no tiene validez probatoria que permita establecer que dicha consulta se compruebe y corresponda al perfil del señor [REDACTED], de la consulta informada, en donde se haya documentado la respectiva consulta que permita establecer la fecha de la consulta, informe documentado donde informe con la leyenda de "cartera castigada" e información negativa respecto de la obligación [REDACTED], en la base de datos de los operadores (Experian Colombia S.A.) y Cifin S.A.A.,) donde se muestre el respectivo reporte negativo, hábitos de pagos, de la información documentada en el historial de crédito en mi calidad de titular de información, y respectivamente de la obligación

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

██████████, por lo tanto, se tiene que la SIC, no probó en debida forma su afirmación a la información reportada negativamente en la base de datos de los operadores (Experian Colombia S.A.) y Cifin S.A.A.).

La pretensión mía es la "ELIMINACION NEGATIVA en la base de datos de los operadores (Experian Colombia S.A.) y Cifin S.A.A.) de la obligación ██████████" ya que en primer porque dentro del contrato N° ██████████ celebrado el 23 de mayo del 2019 correspondiente a la obligación emanadas del servicio de telefonía móvil de la línea ██████████ contratados con el servicio de operador con el distribuidor CACCOMCEL –MONTERIA, en este contrato solo celebre el plan sobre la línea en referencia más NO de la obligación ██████████ correspondiente al equipo celular Samsung Galaxy J5 PRIMER. Ya que como se muestra dentro del contrato N° ██████████ no se evidencia huellas y formas mías en señal de aceptación donde se compruebe que en realidad yo haya financiado el equipo celular en referencia tal como se muestra en el contrato N° ██████████ celebrado el 23 de mayo del 2019 no se muestra firmas o huellas en señal de aceptación lo que considero que fue un fraude al haber financiado el equipo celular a mi nombre generando el reporte negativo ente las centrales de riesgo.

(...)

En mérito de lo expuesto, respetuosamente solicito ante esta SUPERINTENDECIA, se sirva acceder a la revocatoria integra del acto administrativo de la referencia, con base a los argumentos explicados, por cuanto queda demostrado, que la SIC en primer lugar incurrió en indebida y falta de motivación del acto administrativo, segundo lugar en la violación al debido proceso y al principio de la legalidad, en tercer lugar, en la infracción al no citar las normas en que debía fundarse el acto y por último en la vulneración al debido proceso y sus pruebas."

CUARTO: Que mediante Resolución No. 67145 del 27 de noviembre de 2019 la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió el recurso de reposición interpuesto por el señor ██████████, confirmando en todas sus partes la Resolución No. 58510 del 30 de octubre de 2019 y concediendo el recurso de apelación presentado de forma subsidiaria.

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 por el señor ██████████ contra la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 y con base en lo expuesto, se harán las siguientes

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Es necesario resaltar que los hechos que dieron inicio a la presente actuación, y en los cuales se basa la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019, corresponden a aquellos descritos en el derecho de petición radicado por el señor ██████████ ante la entidad Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. y que culminaron en la Decisión Empresarial CUN ██████████ del 10 de agosto de 2018, la cual fue remitida a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia.

Ahora bien, el señor ██████████ presentó el 4 de febrero de 2019 queja ante la Delegatura de Protección de Datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio por los mismos hechos, actuación bajo el radicado 19- 29766.

El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En concordancia con lo anterior, la ley 1437 de 2011 contempla en los principios que rigen el procedimiento administrativo los siguientes:

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

“ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

(...)

11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”

En virtud de lo expuesto, y teniendo en cuenta los principios de eficacia, economía y celeridad que rigen la actuación administrativa, este Despacho hará uso de todos los documentos que tiene a su disposición y que reposan en el archivo de la Delegatura, para emitir una decisión en el presente caso.

- **De los argumentos del recurrente.**

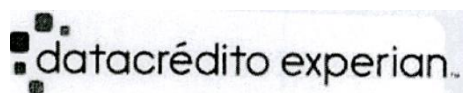
El señor [REDACTED] menciona que se encuentra en desacuerdo con la afirmación realizada en el considerando cuarto de la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 en donde se establece que: *“El 4 de septiembre de 2019 esta Superintendencia procedió a verificar la historia de crédito del usuario en las bases de datos de los operadores Experian Colombia SA(DataCrédito) y Cifin SAS, pudiendo (sic) establecer que a la fecha en mención se encuentra información negativa respecto de la obligación [REDACTED], en la base de datos de los operadores (Experian Colombia SA(DataCrédito) y Cifin SAS.”* Frente a lo anterior manifiesta que esta afirmación no tiene validez probatoria pues este Despacho no probó que la consulta corresponde al perfil del señor [REDACTED].

Frente a este argumento es necesario resaltar que en el expediente a folios 2 al 6 y 7 al 10 constan las historias de crédito que respaldan la afirmación realizada en el considerando cuarto de la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019. En estos documentos consta el nombre completo del señor [REDACTED], su número de identificación, su hábito de pago, y las obligaciones que ha adquirido. Si así lo desea, el recurrente tiene a su disposición los mencionados documentos, y los demás que obran en el expediente para que los consulte y revise cuando considere necesario.

Ahora, el 5 de abril de 2019, la Dirección de Protección de Datos Personales requirió a los operadores de la información quienes confirmaron la información contenida en la historia de crédito del señor [REDACTED]. Frente a la obligación No. [REDACTED] Experian Colombia SA manifestó lo siguiente:

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA



ANEXO NO. 1

- **OBLIGACION:** [REDACTED]
- 1. Fecha del primer reporte negativo efectuado por el acreedor originario: La información reportada por esta Fuente no es producto de una solicitud de migración.
- 2. Fecha en que la fuente realizó el reporte negativo del titular: La Fuente reportó la primera mora con corte a julio de 2018.
- 3. La fecha en la cual se reportó el pago de la obligación: La Fuente no ha reportado el pago de la obligación.
- 4. El tiempo de permanencia del histórico de mora: No aplica.
- 5. Fecha de actualización de la Información negativa: La obligación fue actualizada por última vez en estado de "Mora" con corte a marzo de 2019.
- 6. Fecha de eliminación de la información Negativa: La Fuente no ha solicitado la eliminación de la información negativa.
- 7. Reclamo: La Fuente solicitó la inscripción de la leyenda "Investigación en trámite o actuación administrativa" desde el día 07 de septiembre de 2018 a la fecha.

Por otra parte, frente a esta misma obligación Cifín SAS expuso:

Obligación No. [REDACTED]

1. La entidad Comcel - Comunicación Celular S.A. es el acreedor originario, la fecha en que realizó el primer reporte negativo de la obligación No. [REDACTED] fue el 27 de julio de 2018.
2. La dirección de notificación registrada de Comcel - Comunicación Celular S.A, es calle 90 No.13 - 23 piso 5 Bogotá, con Nit 800.153.993. El nombre del Representante Legal es Hilda Maria Pardo Hasche.
3. La fuente que reporta es una persona jurídica.
4. La fecha en que la entidad Comcel - Comunicación Celular S.A, realizó el primer reporte negativo de la obligación No. [REDACTED] fue el 27 de julio de 2018, con mora inferior a 30 días.
5. Según consulta realizada el 23 de abril de 2019 a las 10:44:53 a.m., la entidad Comcel - Comunicación Celular S.A. no ha reportado pago de la obligación.
6. El histórico de mora inició el 27 de julio de 2018 hasta la fecha, debido a que según consulta realizada el 23 de abril de 2019 a las 10:44:53 a.m., la obligación presenta mora.
7. Según consulta efectuada el 23 de abril de 2019 a las 10:44:53 a.m., la entidad no ha solicitado la eliminación de la información negativa.
8. Según consulta realizada el 23 de abril de 2019, la citada entidad no ha solicitado la inscripción de la leyenda "Reclamo en Trámite Fuente" y/o "Información en Discusión Judicial".
9. El término de permanencia de la información negativa no se ha aplicado, debido a que la citada entidad no ha reportado el pago de la obligación.
10. Según consulta realizada el 23 de abril de 2019, le indicamos que el señor [REDACTED], no ha presentado peticiones ante CIFIN S.A.S, en el transcurso del presente año.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De manera que este argumento del recurrente donde afirma que no hay manera de comprobar que la información allí contenida corresponde a la del perfil del señor [REDACTED] no está llamado a prosperar.

- **De la solicitud de eliminación de la información negativa**

El recurrente solicita la eliminación de la información negativa de las bases de datos de los operadores pues afirma que el contrato N° [REDACTED] celebrado el 23 de mayo del 2019 corresponde al servicio de telefonía móvil más no de la obligación No. [REDACTED] (equipo celular Samsung Galaxy J5 PRIMER) y allega copia del citado contrato haciendo énfasis en que en el mismo no constan su huella y firma como constancia de su aceptación.

Frente a lo anterior es necesario recordar lo dispuesto en el artículo 42 del CPACA el cual establece:

ARTÍCULO 42. CONTENIDO DE LA DECISIÓN. Habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión, que será motivada.

La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas dentro de la actuación por el peticionario y por los terceros reconocidos.

Para el momento de la decisión adoptada en la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 se encontraban disponibles los documentos allegados con motivo de la decisión empresarial CUN [REDACTED] del 10 de agosto de 2018, de allí se resalta lo siguiente:

"(...) el usuario manifiesta que no está de acuerdo con el saldo pendiente en la obligación No. [REDACTED] correspondiente al equipo adquirido a cuotas Samsung Galaxy J5 Prime en mal estado a través de la línea [REDACTED] dado que el IMEI ESTA DUPLICADO y BLOQUEADO en las bases negativas del Colombia obstruyendo el servicio de VOS y DATOS y dejándome fuera del servicio, de igual manera, indico que el saldo de 557,520.00 corresponde a la mala prestación del servicio, motivo por el cual solicita que el saldo pendiente sea ajustado y se actualice en Centrales de Riesgo por la mala prestación del servicio. Por otra parte, al realizar una verificación exhaustiva de la facturación generada para la cuenta de referencia [REDACTED], se evidencia que el valor total del equipo fue cargado en una sola cuota por valor de 557,520.00 en el mes de julio y agosto de 2018, y no como se pactó en el contrato a 12 cuotas mensuales de 53,400.99. En consecuencia, se encuentra procedente abonar a mi favor el valor de 557,520.00, sobre la cuenta de referencia [REDACTED] y de esta manera se exime al usuario del pago del equipo financiado, quedando al día en pagos en la cuenta en mención. Y que solicito su actualización en centrales de riesgo positivamente."(Subrayado fuera de texto)

Como se observa, en la solicitud inicial el usuario no desconoce haber adquirido el equipo celular, de hecho, su inconformidad es con que el IMEI de este equipo se encuentre duplicado, que éste se haya bloqueado y como consecuencia no haya podido hacer uso del servicio de voz y datos. Adicionalmente se menciona que hay inconvenientes con la forma de pago del equipo más no con la compra de este.

Es necesario resaltar que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia, por medio de la Resolución 71443 del 25 de septiembre de 2018, se pronunció sobre los mismos hechos, dentro de su competencia, afirmando lo siguiente:

Así las cosas, para el caso concreto, en documento anexo al expediente, reposa copia de contrato de compraventa dentro de la cual se evidencia que el equipo terminal móvil marca SAMSUNG GALAXY J5 PR., sobre el cual se está solicitando hacer efectiva la exoneración de las cuotas pactadas, fue comprado por el usuario, el 23 de mayo de 2018.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Lo anterior, permite a este Despacho concluir que en el presente caso y a la luz de las disposiciones comentadas párrafos atrás, no resulta aplicable el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, si se tiene en cuenta que la controversia por la cual fue trasladado el expediente a esta Entidad es referente a una garantía o financiación de equipo terminal, en consecuencia, al tratarse de una reclamación surgida de un contrato de compraventa, pues está relacionada con la exoneración de las cuotas del equipo terminal, esta Dirección no es la competente para resolver del presente asunto.

Además de lo anterior, en respuesta a la solicitud de explicaciones, la sociedad Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. aportó entre otros documentos, la constancia de radicación del reclamo presentado por el señor [REDACTED] en el portal SIC Facilita, en donde se evidencia lo siguiente:

DATOS CONTRA QUIEN SE PRESENTA EL RECLAMO

Tipo de persona:	NIT
Nombre o Razón social:	COMCEL S.A.
Nombre comercial:	CLARO
Identificación No.:	8001539937
Dirección	Calle 90 No. 14-37
Ciudad:	BOGOTA D. C.
Teléfono:	742-9797
Celular:	(310)880-1781
Email:	Puntocontactomovil@claro.com.co

Presentado por: Portal SIC Facilita

DATOS DEL RECLAMO

Producto o servicio:	ME ENTREGARON UN CELULAR SAMSUNG GALAXI J5 PRIMER , EL CELULAR SE RECALIENTA MUCHO DEMASIADO, APARTE DE ESO CON EL PLAN QUE CONTRATE EN COMCEL ES LENTO Y EL CELULAR SE PONE LENTO Y SE RECALIENTA .
Lugar adquisición o prestación del servicio:	MONTERIA (CORDOBA)
Categoría:	TECNOLOGIA
Subcategoría:	Celulares y teléfonos
Fecha aproximada adquisición:	2018/05/23
Precio de adquisición:	558000.0
Fecha inconformidad:	2018/05/24
Inconformidad:	EL CELULAR SE RECALIENTA ES MUY DEFECTUOSO PERO BÁSICAMENTE ES FRECUENTEMENTE SIN EMBARGO ME ACERQUE AL CAC DE MONTERÍA PARA INGRESAR A SOPORTE TÉCNICO Y ME NEGARON EL SERVICIO DE SOPORTE POR LO QUE SOCITO AJUSTES POR FACTURACION DE LA FINANCIACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL DADO QUE ME EL EQUIPO TERMINAL ME SALIO DEFECTUOSO Y ADICIONAL DE ESO ME ESTÁN NEGANDO EL INGRESO AL SOPORTE TÉCNICO.
Pretensión:	Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien

Como allí se evidencia, el señor [REDACTED] no desconoce haber adquirido el equipo celular. De manera que el argumento del recurrente donde afirma que en vista de que no se evidencian firmas o huellas suyas en el contrato, no hay evidencia de que él haya financiado el equipo y se trata de un fraude, es una afirmación que va más allá de los hechos que dieron inicio a la actuación y que se contradice con lo manifestado por el usuario en diferentes ocasiones.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De acuerdo con lo expuesto, este Despacho considera que no procede la eliminación de la información basándose en el argumento del reclamante antes descrito. No obstante, si el recurrente considera que ha sido víctima de fraude o suplantación, debe ponerlo en conocimiento de la autoridad competente, esto es, la Fiscalía General de la Nación para que se tomen las acciones pertinentes.

- **De la competencia de la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

En cuanto a las inconformidades que existen en torno al cobro del equipo móvil por parte de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., este Despacho debe resaltar que no es posible para esta Delegatura pronunciarse respecto de conflictos de carácter contractual.

De acuerdo con las facultades que le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, esta Delegatura ejerce funciones de vigilancia de las fuentes, los operadores y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países en el ámbito de aplicación de esta Ley, es decir en lo referente **a la actividad de administración de datos personales**.

La competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales se limita a las funciones de vigilancia contenidas en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008. De manera que no es posible para este Despacho pronunciarse sobre las controversias contractuales que surgen de la relación entre el recurrente y la entidad Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. como puede ser el ajuste de cuenta por concepto de la compraventa del equipo celular.

La competencia para resolver estas controversias de carácter contractual la tiene la Jurisdicción Ordinaria. Igualmente, si lo desea, el señor [REDACTED] puede instaurar una demanda en contra de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. ante la Dirección de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y el Código General del Proceso.

De manera que, esta Delegatura no se pronunciará sobre las controversias de carácter contractual pues se escapa de sus competencias.

- **Del contenido de la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019**

En la parte final de su escrito, el recurrente solicita la revocatoria de la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019, pues considera que hubo una indebida y falta de motivación del acto administrativo, una violación al debido proceso y al principio de la legalidad, y una infracción al no citar las normas en que debía fundarse el acto.

El acto administrativo recurrido analiza los hechos con base en el principio de veracidad o calidad del dato contenido en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Las Fuentes de información, en este caso Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., tienen el deber de garantizar que la información suministrada a los operadores sea veraz, completa, exacta y comprobable. El artículo 20 de la Carta Política de 1991 consagra el derecho de informar y recibir información "*veraz e imparcial*". Estas cualidades constitucionales también deben predicarse de los datos personales. Quien suministre o trate datos debe asegurarse de la veracidad y exactitud de la información.

La información que se encuentre en un banco de datos debe ser veraz, imparcial, exacta, comprobable y completa. Por eso tiene que ser permanentemente actualizada introduciendo en forma íntegra todas las actuaciones y situaciones relacionadas con los datos contenidos en

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

los archivos¹. Tratar o comunicar un dato desactualizado se traduce en suministrar información errónea y equivocada o no correcta sobre la situación real de una persona.

El artículo 15 de la Constitución Política, por su parte, establece que “*Todas las personas tienen derecho a (...) conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas*”. Remata la precitada norma con la siguiente orden constitucional “*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución*”. Esto último significa, entre otros, que el tratamiento² de datos no puede efectuarse de cualquier manera sino respetando la ley y sus postulados fundamentales como, entre otros, el principio de veracidad.

En línea con lo previsto en los artículos 20 y 15 de la Constitución, el literal b) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 estableció lo siguiente respecto del citado principio:

“Artículo 4°. Principios de la administración de datos. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

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. (subrayamos)

Concordante con la norma anteriormente citada, el artículo 8 numeral 1 de la citada ley, establece como deber de las fuentes de información, entre otros, el 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:

1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los Bancos de Datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Nótese que la ley exige información que reúna cinco cualidades, es de decir que los datos sean veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables. Luego no es lícito que se recolecte, use, circule o difunda cualquier tipo de información sino sólo aquella que cumpla dichos requerimientos. Por ende, la información no solo debe reflejar la verdad, sino que tiene que ser precisa, correcta, actual (puesta al día) y verificable.

Como se mencionó anteriormente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales emitió en el presente caso la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 de acuerdo con los documentos remitidos por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia con motivo del recurso de reposición referente a la Decisión Empresarial CUN [REDACTED] del 10 de agosto de 2018.

Dentro de los documentos que obran en el expediente, a folio 22 consta el Contrato de Compraventa de Equipos Terminales Móviles, celebrado el 23 de mayo de 2019 entre Comcel SA y el señor [REDACTED] por concepto el equipo móvil de marca Samsung. Adicionalmente Comcel SA aportó las facturas correspondientes al acuerdo de pago a 12 cuotas del equipo. La información antes descrita coincide efectivamente con la que se refleja

¹ Cfr. Las siguientes sentencias de la Corte Constitucional: T-615/95; T-176/95; T-443/94; T-094/95; T-094/95; SU-089/95; T-443/94; T-552/97; T-096^a/95; T-086/96; T-097/95; T-414/1992; T-008/93, T-022/93 y T-060/03

² Esta expresión prevista en el artículo 15 de la Constitución fue definida de la siguiente manera: “*Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión*” (Literal g del artículo 3 de la ley 1581 de 2012)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

en las historias de crédito del titular, lo que en efecto llevó a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a la conclusión de que la fuente ha cumplido con su deber de garantizar que la información que se suministre a los operadores de los Bancos de Datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Por lo tanto, la petición del recurrente de revocar la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 basada en estos argumentos no está llamada a prosperar.

CONCLUSIONES:

Sin perjuicio de lo establecido, no se accederá a las peticiones de la recurrente por las siguientes razones:

1. Las controversias de carácter contractual referentes a la exoneración de cobro del equipo móvil se escapan de las competencias otorgadas a esta Delegatura por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008.
2. La decisión a la cual se llegó en la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019 se encuentra motivada por el principio de veracidad o calidad del dato establecido en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, los diferentes documentos que obran en el expediente respaldan la información reflejada en las historias de crédito del titular lo cual le permitió inferir a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales que la fuente había cumplido con el deber establecido en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

SEXTO: Que analizada la cuestión planteada, se encuentra que no fueron desvirtuados los argumentos que fundamentaron la resolución impugnada y teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirmará la decisión contenida en la Resolución 58510 del 30 de octubre de 2019.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar integralmente la Resolución No. 58510 del 30 de octubre de 2019, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

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

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar la presente decisión a COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A, identificada con el NIT 800153993-7 a través de su representante legal o su apoderado o quien haga sus veces entregándoles copia de la misma.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de la presente resolución al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final.

NOTIFÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 29 de mayo de 2020

El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales



NELSON REMOLINA ANGARITA

MPM

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:

Señor:
Identificación:
Correo electrónico:

C.C.

COMUNICACIÓN:

Sociedad: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A
Identificación: Nit. 800153993-7
Representante Legal: Carlos Hernán Zenteno De Los Santos
Identificación: CE 590584
Dirección: Carrera 68 A No 24 B - 10
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesclaromovil@claro.com.co

Apoderada:
Identificación:
TP:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

C.C.

No.