

Bogotá D.C., 11 de mayo de 2021

{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}

Asunto: Radicación: 21-
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 14

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, fundamento jurídico sobre el cual se presenta la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA PETICIÓN

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación de fecha 26 de marzo de 2021 en el cual señala lo siguiente:

“Deseo saber, si la cifra que se reporta a las entidades de riesgo es: 1-) Por el valor real del préstamo? o, 2-) Por el valor a pagar a futuro? Resulta que ME REPORTÓ por un valor de \$27.469.000.00 es decir, me llevan hasta el final de la deuda, siendo que ese ni fue el valor que me prestaron, dicho por ellos mismos. Este es un valor a futuro. El préstamo real fue por \$15.500.000.00. Quiero saber si es permitido legalmente esta situación, con la que no estoy de acuerdo por considerar que me perjudica. La entidad que me compra la cartera, no sabe valor escoger. Es la única que lo hace. Creo que no es lo justo. Pueden ver que otro crédito que tengo vigente, si aparece el valor real. No puedo enviar archivo, pues no los tengo. Les pido que me ayuden por favor. Quiero estar seguro. Muchas gracias”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE HÁBEAS DATA

Con la Ley 1266 de 2008, se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, así como el derecho a la información, preceptos que se encuentran consagrados en los artículos 15 y 20 de la Carta Política; esto, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

De acuerdo con el artículo 17 de la mencionada Ley 1266 de 2008, a la Superintendencia de Industria y Comercio le corresponde la función de vigilancia de los destinatarios de la norma, lo que implica:

“Artículo 17. Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.

En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el Estatuto Orgánico



del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el presente artículo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

- 1. Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.*
- 2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.*
- 3. Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.*
- 4. Ordenar a cargo del operador, la fuente o usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.*
- 5. Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.*
- 6. Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes.”*



En concordancia con lo anterior, a esta autoridad administrativa también le asisten las funciones de sanción y graduación de las sanciones, según se dicta en los artículos 18 y 19 de la Ley 1266 de 2008, a saber:

“Artículo 18. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:

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 violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

Suspensión de las actividades del banco de datos, hasta por un término de seis (6) meses, cuando se estuviere llevando a cabo la administración de la información en violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones.

Cierre o clausura de operaciones del banco de datos cuando, una vez transcurrido el término de suspensión, no hubiere adecuado su operación técnica y logística, y sus normas y procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con lo dispuesto en la resolución que ordenó la suspensión. Cierre inmediato y definitivo de la operación de bancos de datos que administren datos prohibidos.

Artículo 19. Criterios para graduar las sanciones. Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.*
- b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar.*
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción.*

d) *La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

e) *La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

f) *El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”*

Por su parte, los numerales 60 y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, desarrollan dichas funciones de la siguiente manera:

“60. Vigilar a los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, en los términos de la Ley 1266 de 2008, sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia Financiera.

61. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.”

En orden de lo expuesto, esta Entidad es la autoridad competente para vigilar que los destinatarios de la Ley 1266 de 2008 cumplan con lo allí establecido; claro está, siempre que estos últimos no se encuentren sujetos a la vigilancia preferente de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4. SOBRE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA A CENTRALES DE RIESGO

El derecho a conocer, actualizar y rectificar la información contenida en bases de datos de centrales de riesgo se deriva del primer inciso del artículo 15 de la Constitución que se reproduce a continuación:

“ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, 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”.



En relación con la veracidad de la información, el principio de veracidad definido en el artículo cuatro de la Ley 1266 de 2008 dice al respecto:

“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”.

El principio de veracidad lo explica la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 de 2008 de la siguiente manera:

“Según el principio de veracidad, los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca”.

Y agrega:

“En efecto, el operador tiene el deber de determinar si la información que le envía la fuente es unívoca y, por ende, veraz. Aunque es claro que con base en la vigencia del principio de buena fe, el operador debe asumir que el dato personal que le remite la fuente es verdadero, ello no quiere decir que la recopilación de la información sea un proceso neutro, en que el operador se limita a incorporar en la base de datos todo aquello que le remita la fuente. En contrario, la adecuada protección del derecho al hábeas data exige que el operador verifique si el dato suministrado cumple con los requisitos para que sea incluido en la base de datos, lo que para el caso del Proyecto de Ley objeto de examen involucra que su contenido esté relacionado con la información financiera, crediticia, comercial y proveniente de terceros países, pertinente para el cálculo del riesgo crediticio”.

De ello se desprende el deber de actualizar la información en las bases de datos en los términos del numeral 7 del artículo séptimo de la misma Ley, que dice:

“Artículo 7°. Deberes de los operadores de los bancos de datos. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:

(...)

7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley”.



Por lo explicado, el Titular de la información tiene derecho a que la información financiera reportada en centrales de riesgo sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, y tanto la fuente como el operador de la información tienen el deber de verificar que los datos cumplen con esos requisitos antes de integrarlos a la base de datos. En caso de que la información en las bases de datos no sea veraz o no esté actualizada, el titular tiene derecho a solicitar la corrección como se explica a continuación.

5. DEBERES DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Es preciso indicar para resolver su pregunta que en el artículo octavo de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes de las fuentes de información, así:

“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.

2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.

4. Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al operador.

5. Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

6. Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.



7. Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley.

8. Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.

9. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente ley.

10. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.”

(Subrayado fuera del texto original de la norma)

En síntesis, se encuentra que a la fuente de información se le requiere para que el manejo de datos personales a su cargo, cuente con información veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Por lo que, entre otras cosas, deben permitir a los titulares la presentación de sus reclamaciones a efectos de lograr las correcciones a que hubiere lugar, que en consecuencia ayudará al correcto manejo de información y administración de bases de datos.

6. ESPECÍFICAMENTE SOBRE EL DEBER DE LA FUENTE DE COMUNICAR DE MANERA PREVIA AL REPORTE NEGATIVO

En desarrollo del deber de las fuentes de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 establece que solo es posible pasar un reporte de información negativa a los operadores de bancos de datos previa comunicación al titular para que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir los distintos aspectos de la obligación. A continuación se reproduce este artículo:

“Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá



incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta”.

Por su parte, el artículo segundo desarrolla lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que se transcribe:

“Artículo 2°. Reporte de Información Negativa. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.

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

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

Por lo explicado, la obligación de las fuentes de comunicar de manera previa al titular el incumplimiento sobre la obligación es un derecho del titular y la oportunidad para controvertir los distintos aspectos de la obligación de acuerdo con la información que tiene la fuente, y la omisión de este deber es una vulneración de ese derecho. Se debe verificar por tanto que la fuente haya cumplido con el deber de comunicación previa y si ocurrió una omisión puede hacer el correspondiente reclamo conforme al procedimiento que se describe a continuación.

7. SOBRE LA FORMA DE PRESENTAR EL REPORTE



En relación con la forma como los bancos de datos deben presentar reportes en relación con la información financiera, el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008 dice lo siguiente:

“Artículo 14. Contenido de la información. El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deberán presentar la información de los titulares de la información. Para tal efecto, deberá señalar un formato que permita identificar, entre otros aspectos, el nombre completo del deudor, la condición en que actúa, esto es, como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador, el monto de la obligación o cuota vencida, el tiempo de mora y la fecha del pago, si es del caso.

El Gobierno Nacional al ejercer la facultad prevista en el inciso anterior deberá tener en cuenta que en el formato de reporte deberá establecer que:

- a) Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales o jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.*
- b) Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones*

El incumplimiento de la obligación aquí prevista dará lugar a la imposición de las máximas sanciones previstas en la presente ley”.

El Decreto 1727 de 2009 reglamenta este artículo y determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información. Al respecto dice el Decreto que dicha información con el sector financiero debe tener el siguiente contenido:

“a) Tipo de contrato: Deberá indicarse el tipo de contrato celebrado por el titular de la información con la fuente de información.

b) Número y estado del contrato: Deberá indicarse el número del contrato, ocultando algunos dígitos por efectos de seguridad. Así mismo, deberá indicarse si el contrato se encuentra vigente o no.

c) Condición o calidad: Deberá indicarse la condición o calidad en que actúa el titular de la información; es decir, si es deudor principal, deudor solidario, fiador, avalista u otro.

d) Fuente de información: Deberá indicarse el nombre de la persona natural o jurídica que suministra la información al operador del banco de datos, así como



la sucursal, agencia o el establecimiento de comercio donde se celebró el contrato.

e) *Fecha de inicio de la obligación, apertura o activación del producto: Deberá registrarse la fecha de inicio de la obligación, apertura o activación del producto adquirido.*

f) *Cupos aprobados: En el caso de créditos rotativos y tarjetas de crédito deberá indicarse el cupo total aprobado.*

g) *Cupo utilizado: En el caso de créditos rotativos y tarjetas de crédito deberá especificarse el cupo utilizado.*

h) *Saldo a la fecha de corte: En el caso de créditos o productos diferentes a créditos rotativos y tarjeta de crédito, deberá indicarse el saldo que registre la obligación al momento del corte.*

i) *Número de cuotas pactadas: Deberá indicarse el número de cuotas pactadas para el pago de la obligación correspondiente, excepto en el caso de tarjetas de crédito.*

j) *Número de cuotas pagadas: Deberá indicarse el número de cuotas pagadas por el titular de la información a la fecha de corte, excepto en el caso de tarjetas de crédito.*

k) *Estado de la obligación: Deberá indicarse si la obligación está al día o en mora.*

l) *Saldo en mora: Deberá indicarse el saldo total en mora de la obligación a la fecha de corte.*

m) *Situación o estado del titular: Deberá indicarse si el titular de la información se encuentra en alguna de las siguientes situaciones: Concordato, liquidación forzosa, liquidación voluntaria, proceso de reorganización u otra. En caso de no encontrarse el titular en ninguna de las anteriores situaciones, deberá indicarse en forma expresa dicha circunstancia.*

n) *Pago de la obligación: En el evento de extinción de la obligación mediante pago, deberá indicarse si el pago se realizó de forma voluntaria o no. De conformidad con el parágrafo 1° del artículo 14 de la Ley 1266 de 2008, “se entiende que una obligación ha sido voluntariamente pagada cuando su pago se ha producido sin que medie sentencia judicial que así lo ordene”.*



o) *Fecha de pago o extinción de la obligación: Deberá indicarse la fecha en la cual se pagó o extinguió la obligación.*

p) *Reestructuración: Deberá indicarse si el crédito ha sido objeto de acuerdo de reestructuración, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.*

q) *Reclamo o discusión judicial: Deberá indicarse si existe un “reclamo en trámite” sobre la información pendiente de resolución o si la misma es una “información en discusión judicial”.*

De acuerdo con este texto, la fuente debe informar en su reporte el número de cuotas pagadas, el estado de la obligación, el saldo en mora y el pago de la obligación, todo lo anterior de manera veraz y actualizada. Si ocurrió una omisión en la forma de presentar la información puede hacer el correspondiente reclamo conforme al procedimiento que se describe a continuación.

8. TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS

A efectos de permitir que los titulares de información puedan lograr las correcciones pertinentes en las bases de datos, y en consecuencia, que se garantice la plena protección de datos personales, la Ley 1266 de 2008 dispone lo siguiente en relación al trámite de consultas y reclamos:

7.1. Tramite de consultas:

Por una parte, el apartado l) del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, faculta a los titulares de información para que realicen consultas, así:

“l. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo. La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.”

(Subrayado fuera del texto original de la norma)

Conforme puede observarse, la norma permite que las peticiones de consulta de información que repose en cualquier base de datos, se realice tanto por los titulares como por sus causahabientes, a través de cualquier canal, siempre que se guarde registro de las mismas. Para tal efecto, se ha ordenado a los operadores de información, que atienden dichas solicitudes en un plazo máximo de 10 días para dar respuesta de fondo y entregar la totalidad de la información solicitada, sin embargo, cuando no sea posible dar respuesta en ese plazo, así se informará al peticionario y se le indicará la fecha en que se dará respuesta, que no puede ser más de 5 días hábiles después de dicha comunicación.

7.2. Trámite de reclamos:

De otro lado, el apartado II) del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, faculta a los titulares de información para que realicen reclamos, así:

“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, 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.

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del habeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma 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 y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y éste proponga excepciones de mérito."



En este sentido, la reclamación cuenta con las siguientes características: debe ser formulada por el titular de la información o sus causahabientes; se debe dirigir por escrito al operador del banco de datos; cuando haga referencia a una fuente de información será el operador del banco de datos quien dará traslado de la reclamación a dicha fuente; y por regla general, se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes, plazo que se puede prorrogar por 8 días más.

Es preciso mencionar que en caso de que una consulta o reclamo no sean atendidas o le sean resueltas de manera desfavorable por el operador de la información, el titular puede acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando la fuente, usuario u operador de información se encuentre sujeta a la vigilancia de dicha autoridad; y en los demás casos, la autoridad competente para tales reclamaciones será la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.3. Reclamo en trámite:

Además de lo previsto en el numeral 2 del acápite II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, la Corte Constitucional se ha pronunciado acerca de la leyenda “reclamo en trámite” en Sentencia C-1011 de 2008, precisando lo siguiente:

“La Sala considera oportuno resaltar que, (...) la normatividad estatutaria ha previsto herramientas eficaces para que la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio sea un proceso transparente, en que el titular de la información conozca permanentemente qué datos han sido incorporados en los archivos y bases administradas por los operadores. En ese sentido, la Corte constata que el legislador estatutario ha establecido correctivos legales a prácticas nocivas e inveteradas en el país, consistentes en que el titular conocía la existencia del reporte tiempo después de haberse efectuado, generalmente cuando le era negado un servicio financiero o producto de crédito por el hecho de “estar reportado” (...)

De acuerdo con este esquema de regulación previsto por la normatividad estatutaria y ante la necesidad que el precepto analizado no se torne en una barrera para el ejercicio pleno del derecho al hábeas data por parte del titular, la Corte considera necesario condicionar su exequibilidad. Por lo tanto, en la parte resolutive de esta decisión se declarará la constitucionalidad del numeral 2.1. del artículo 6º, en el entendido que la fuente tiene la obligación de informar a los titulares los datos que suministra al operador, para los fines previstos en el inciso 2º del artículo 12 de la Ley Estatutaria.

En lo relativo al segundo aspecto, la Sala considera oportuno estipular que la posibilidad que confiere al titular el numeral 2.2. del artículo 6º, consistente en solicitar a la fuente la actualización o rectificación, no es incompatible con que



el dato personal pueda divulgarse mientras se surten dichos procedimientos. Esto a condición que, en los términos del numeral 2 del acápite II del artículo 16 de la normatividad estatutaria, una vez recibida la petición o reclamo, el operador incluya en el registro individual una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. En los términos de la misma disposición, esa indicación (i) deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto; y (ii) deberá incorporarse en la información que se suministra a los usuarios.

Debe resaltarse que la circulación del dato personal objeto de reclamación es compatible con el derecho al hábeas data, en especial con el principio de veracidad y, a su vez, no constituye una afectación desproporcionada o irrazonable de las prerrogativas constitucionales del sujeto concernido. La divulgación del dato bajo la advertencia de que existe un proceso de reclamación en trámite, es un instrumento que logra el equilibrio entre el derecho a la información que tienen los usuarios y la eficacia de las competencias constitucionales de actualización y rectificación que se predicán del titular de la información. Así, se mantendrá el dato incorporado en los archivos y registros, lo que permitirá que los usuarios conozcan el comportamiento crediticio del deudor. Empero, a éste también se le otorga la prerrogativa que, en caso de no estar de acuerdo con el reporte sobre incumplimiento, pueda reclamar a ese respecto, acción que también será comunicada a los usuarios, a fin que valoren adecuadamente el dato personal, el cual tendrá en una incidencia menor en la determinación del riesgo crediticio, habida cuenta que su validez ha sido cuestionada. Finalmente, en caso que el reclamo resulte fundado, el dato deberá eliminarse, a fin de cumplir con el principio de veracidad que se predica de la información personal.”

De acuerdo con la interpretación y alcance dado por la Corte Constitucional en la citada providencia, se ha precisado que en el evento de presentarse reclamaciones en relación a datos personales, las fuentes deben precaver que el flujo de información se debe hacer bajo advertencia; esto es con la leyenda “reclamo en trámite”. Esto se trata de una medida de protección en favor de los derechos que le asisten a titulares, que entre otras cosas, permite que exista un equilibrio entre el derecho a la información que tienen los usuarios y la eficacia de las competencias constitucionales de actualización y rectificación que se predicán del titular de la información.

9. CONSIDERACIONES FINALES

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y regulatorio, en el marco de la solicitud formulada, nos permitimos conceptuar frente a su petición en los siguientes términos:

El Titular de la información tiene derecho a que la información financiera reportada en centrales de riesgo sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, y tanto la fuente como el operador de la información tienen el deber de verificar que los datos cumplen con esos requisitos antes de integrarlos a la base de datos. En caso de que la información en las bases de datos no sea veraz o no esté actualizada, el titular tiene derecho a solicitar su corrección.

El artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 establece que solo es posible pasar un reporte de información negativa a los operadores de bancos de datos previa comunicación al titular para que pueda demostrar el estado de la obligación, efectuar el pago de la misma o controvertir algunos de sus aspectos. La obligación de las fuentes de comunicar de manera previa al titular el incumplimiento se constituye así como un mecanismo de protección del derecho a rectificar la información y la oportunidad para controvertir los distintos aspectos de la obligación de acuerdo con la información que tiene la fuente. Además, de acuerdo con el Decreto 1727 de 2009, la fuente debe informar en su reporte el número de cuotas pagadas, el estado de la obligación, el saldo en mora y el pago de la obligación, todo lo anterior de manera veraz y actualizada. La omisión de estos deberes es una vulneración del derecho a rectificar la información, por lo que debe verificar su cumplimiento y si ocurrió una omisión puede presentar una reclamación.

De acuerdo con la Ley 1266 de 2008, los titulares de la información pueden acceder a esta a través de peticiones de consulta de información que deben ser resueltas en un lapso máximo de diez (10) días hábiles, conforme se ha indicado en el numeral 5 de esta comunicación. Esto permite a todo titular, que materialice el derecho aquí indicado pudiendo constatar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del mismo.

Además de lo anterior, en el caso de encontrarse inconsistencias en las bases de datos, los titulares también se encuentran facultados para solicitar la corrección por medio de reclamación ante la entidad, la cual le debe ser resuelta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, de acuerdo con lo expuesto en el numeral 7.2. y 7.3. de esta comunicación.

Por lo anterior, si adelantados los trámites que se indican previamente, llegan a presentarse una violación al derecho de hábeas data, es procedente que remita a la Superintendencia de Industria y Comercio, una queja que tiene por objeto la protección del derecho fundamental, lo que implica obtener la corrección, actualización, eliminación o supresión de sus datos personales, lo cual puede hacer a través del enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> bajo la pestaña "Protección de Datos Personales". Se reitera sobre la necesidad de que previamente se haya presentado una reclamación y que la misma no le haya sido respondida pasados quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, o que usted no esté de acuerdo con la contestación recibida.



Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Augusto Hernández Vidal.
Revisó: Rocío Soacha Pedraza.
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza.

