

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2022

Señor (a):

Asunto: Radicación: 22-329821
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 13

Reciba cordial saludo

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda 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 CONSULTA

Atendiendo a su solicitud radicada en esta Entidad, en la cual señala:

“Mi queja es lo siguiente, en el día de hoy me entero que tengo una deuda con movistar por un valor de \$. 215.000 y aparezco reportado por da crédito a través de RED SUELVA INSTANTIC.S.A. según movistar la deuda es de una línea fija que adquirí el 1 de Agosto de 1995, la cual fue cancelada en su totalidad aproximadamente en el año 2008 o 2009, (sic) en enero del 2018 volví a tener servicio de movistar hasta el 2020 y nunca me informaron que tenía (sic) deuda pendiente con ellos, después de 27 años que estuve en servicio salen que tengo esa deuda les solicite verbalmente que informaran de que mes es la factura que que no se pago (sic) repuesta fue que ellos ya no tienen que ver nada con eso o\si no RED SUELVA INSTANTICS.A.S. y estos me informan que la solución es pagar. y que si pago sigi (sic) reportado por 6 meses. no se imaginan el perjuicio que me esta (sic) haciendo movistar. donde no estoy debiendo ningún valor lo otro es que esas facturas de pago por tiempo que hace ya no las tengo, sepor (sic) superintendente de industria y comercio que debo de hacer en este caso.”

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. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE HABEAS DATA

En virtud de las atribuciones conferidas en la Ley 1266 de 2008 y el Decreto 4886 de 2011, modificado por el decreto 092 de 2022, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales así:

“54. 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”.

3.1. HÁBEAS DATA

El artículo 15 de la Constitución Política, establece lo siguiente:

"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 la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

La honorable **CORTE CONSTITUCIONAL** en Sentencia C-981 de 2005, ha considerado que *“hace parte del habeas data la previa autorización expresa y voluntaria que debe dar el interesado para que un tercero pueda disponer de su información personal, asistiéndole el derecho no solamente a autorizar su circulación sino a rectificarlos o actualizarlos”*.

Por lo anterior, el derecho constitucional de hábeas data, es aquel que gozan todas las personas **de conocer actualizar y rectificar** las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, por lo que la legitimidad para ejercer ese derecho corresponde al titular de la información o a sus causahabientes.

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 1266 de 2008 señala, entre otros, los siguientes deberes de los operadores de información:

"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:

1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley.

(...)

3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.

4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

(....)

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.

8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.

9. Indicar en el respectivo registro individual 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 y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la presente ley."

En concordancia con lo anterior, el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 establece, entre otros, los siguientes deberes de las fuentes de información así:

" 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.

(...)

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.

(...)

11. Reportar la información negativa de los titulares, máximo (18) meses después de la constitución en mora del titular¹."

Por lo anterior, las fuentes y operadores de la información deberán garantizar al titular que su información sea veraz, completa, exacta y comprobable, así mismo debe tomar las medidas necesarias para que dicha información esté permanentemente actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta, para ello, el titular podrá ejercer su derecho de presentar consultas y reclamos con el fin de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos si a ello hubiera lugar.

3.2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE NEGATIVO

¹ Adicionado por el artículo 4 de la ley 2157 de 2021.

El artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021, establece un requisito especial para las fuentes de la siguiente manera:

“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.

Parágrafo. *El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”.*

Al respecto, la **CORTE CONSTITUCIONAL** mediante Sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

“[L]a facultad conferida a la fuente de reportar la información financiera negativa luego de cumplido un término de veinte días calendario resulta, a juicio de la Corte, razonable. En efecto, el objetivo de la previsión es permitir que luego de notificársele la existencia de información negativa y la intención de ser reportado, sin que el titular de la información manifieste su desacuerdo, la fuente, quien actúa en condición de acreedor de la obligación correspondiente, pueda transmitir el dato negativo al operador. Al respecto, debe enfatizarse que, en los términos planteados por la norma estatutaria y determinados en esta decisión, para que dicho reporte resulte procedente, se debió contar con la

autorización previa, expresa y suficiente del sujeto concernido, conforme a lo previsto en el numeral 5° del artículo 8° del Proyecto de Ley”.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.28.2., del Decreto 1074 de 2015, que incorpora el Decreto 2952 de 2010, establece lo siguiente:

“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 solo 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”.

En tal sentido, ante el incumplimiento de las obligaciones insolutas (No pagadas) de cualquier naturaleza por parte del titular de la información, las fuentes de información podrán realizar el reporte negativo 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.

La comunicación que exige el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 para el reporte negativo de información podrá enviarse a través de los extractos periódicos que las fuentes envíen a sus clientes o a través de cualquier tipo de mensaje de datos con las siguientes condiciones: (i) que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999, en especial los capítulos II y III de la parte I, Parte General y sus decretos reglamentarios; (ii) y (ii) que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

Adicional a lo anterior, el numeral 1.3.6., del Capítulo Primero, del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia dispone lo siguiente:

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

En caso que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la Fuente para que allegue la prueba del envío de la comunicación previa a que hacen referencia el

artículo 12 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 2 de la Ley Estatutaria 2157 de 2021, ésta última debe aportar lo siguiente:

a) *Copia de la comunicación escrita enviada al Titular de la información con el soporte de haber sido remitida a la última dirección física o electrónica informada por el Titular ante la Fuente y la fecha de envío, o copia del extracto o de la factura enviada al Titular de la información, en el cual se haya incluido la comunicación previa al reporte, con el soporte de haber sido remitida a la última dirección física o electrónica informada por el Titular ante la Fuente y la fecha de envío. En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento.*

b) *En los casos en los que las Fuentes de información hayan adquirido la obligación objeto de reporte mediante compraventa, subrogación, cesión de derechos o cualquier otra forma de transferencia del derecho de dominio, se tendrá como válida la comunicación previa remitida por el cedente u originador del crédito, siempre que la información haya continuado en el tiempo y el vendedor de la obligación no la haya eliminado del historial crediticio. En los casos en los cuales el reporte efectuado por el cedente u originador del crédito haya sido realizado antes de la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, no se les exigirá dicha comunicación previa*

c) *Las dos comunicaciones previas solo operan frente a obligaciones inferiores o iguales al 15% del SMLMV. Si el monto completo de la obligación (no su saldo) es superior al 15% del SMLMV, bastará con efectuarse una comunicación previa al reporte negativo.*

Parágrafo Primero: En los casos en que se utilicen mensajes de datos, la Fuente deberá acreditar que dicho mensaje cumple con los requisitos jurídicos establecidos en la Ley 527 de 1999 o la norma que la adicione, modifique, sustituya o reglamente y debe conservar plena prueba del envío del mismo.

Parágrafo Segundo: Las dos comunicaciones a que se refiere el literal d) de este numeral, deben enviarse en dos (2) días diferentes. Una vez surtida la segunda comunicación se contabiliza el término de veinte (20) días para adelantar el reporte en Centrales de Riesgo, cuando haya lugar a ello.

Parágrafo Tercero: Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio profiera una orden de eliminar un reporte, como resultado de una actuación administrativa o de una investigación en la que no se haya acreditado la remisión de la comunicación previa al Titular, la Fuente deberá eliminar el reporte negativo, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 12 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, adicionado por el artículo 6 de la Ley Estatutaria 2157 de 2021.”

En consecuencia, la comunicación escrita o la copia del extracto o de la factura en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte enviada al titular de la información de manera clara,

legible, fácilmente comprensible y en un lugar visible, debe contar con el soporte de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío. Así mismo, si la fuente de información remite la comunicación a través de medios electrónicos, utilizando mensajes de datos, deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Ley 527 de 1999, es decir, en relación con la integridad del mensaje y con la certeza de envío y recepción del mismo.

Ahora bien, el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, establece, entre otros, el siguiente deber para las fuentes de información así:

*“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.
(...)”*

En concordancia con lo anterior, el numeral 1.3.3., del Capítulo primero, del Título V de la Circular Única de esta entidad, dispone lo siguiente:

“1.3.3. Deber de solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información y de asegurarse de no entregar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información deben garantizar que todo reporte de información positiva o negativa que repose en la base de datos de un operador de información, sin excepción alguna, cuente con la autorización otorgada por su titular. Dicha autorización debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Ser expresa, es decir, contener la manifestación de una voluntad libre, específica e inequívoca que le permita a la fuente recopilar, disponer o divulgar la información crediticia del titular.

b) Ser previa, esto es, otorgada con antelación al reporte de la información. La autorización previa y expresa a la que hace referencia el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 puede ser otorgada de manera verbal o mediante documento físico o electrónico, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

(i) Que la fuente de la información identifique plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización.

(ii) Que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a la fuente para recopilar, usar o divulgar su información.

(iii) *Que se informe plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización.*

(iv) *En caso de que la autorización se otorgue por medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley 527 de 1999 y demás normas aplicables.*

(v) *Que se conserve copia de la misma. En los casos en que la autorización se obtenga por vía telefónica, se deberá guardarse la respectiva grabación.*

Cualquier dato positivo o negativo que repose en la base de datos de un operador de información sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser eliminado de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.

(...):”

Por lo anterior, las fuentes de información deben garantizar que para el reporte negativo o positivo de la información se cuente con la autorización del titular de manera expresa, esto es, para permitir a la fuente de información la recopilación, el uso o divulgación de su información; previa al reporte negativo o positivo e informada, esto es, que el titular tenga el conocimiento pleno de la finalidad específica para la cual se va a utilizar su información. Dicha autorización, puede otorgarse de manera verbal o mediante documento físico o electrónico. En el evento en que repose el registro de un dato positivo o negativo sin autorización del titular, éste deberá ser eliminado de manera inmediata por parte del operador de la información.

Ahora bien, la **CORTE CONSTITUCIONAL** mediante Sentencia T-017 DE 2011 desarrolla las condiciones para que proceda el reporte negativo por parte de las fuentes de información en los siguientes términos:

“CENTRALES DE RIESGO-Condición en las que procede reporte negativo

Esta Corporación ha señalado que para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo. Lo cual también comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros. Esos criterios aluden, en primer lugar, a la veracidad de la información, en la medida en que debe responder a la situación objetiva del deudor, presentada de manera completa, para la cual resulta necesario que de manera precisa se tenga certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. Bajo este contexto, esta Corporación ha señalado, de manera enfática, que las entidades que realicen el reporte no sólo deben tener los

registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para efectuarlo y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación”.

En concordancia con lo anterior, la Sentencia T-168 de 2010, señala los siguientes requisitos para el reporte negativo:

“5.2.2.2.4 *Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”.*

En consecuencia, los requisitos y condiciones que se requieren para el reporte son: (i) la veracidad y la certeza de la información, para lo cual debe ser informado al titular para que pueda ejercer su derecho al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros, y (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo por parte del titular de la información.

3.3. TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS

El artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, establece un procedimiento para la presentación de consultas y reclamos de la siguiente manera:

“I. 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.*

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 hábeas 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 este proponga excepciones de mérito.
(...)

8. Silencio. Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte 11, artículo 16 de la presente ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la presente ley, sin perjuicio de que ellas adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectivo el derecho al habeas data de los titulares".

Por lo anterior, 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 y las fuentes y operadores deberán garantizar la recepción de las mismas, de modo ágil y eficaz a través de mecanismos dispuestos para ello, garantizando que sea posible verificar la identidad del titular y se garantice la seguridad de la información. Así mismo, deben dar respuesta de manera clara, precisa y congruente dentro del término legal.

Así mismo, los titulares de la información que requieran la rectificación, actualización, o eliminación de sus datos podrán presentar el respectivo reclamo por escrito o verbalmente ante los operadores de información, quienes deberán garantizar la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz a través de mecanismos, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, en este último caso cuando sea posible verificar la identidad del titular y se garantice la seguridad de la información. Así mismo, deben dar respuesta de manera clara, precisa y congruente dentro del término legal.

En concordancia con lo anterior, el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, dispone lo siguiente:

“(…) 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.

(…)

*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**”.*

(Negrilla fuera de texto)

En consecuencia, para que esta Superintendencia pueda ejercer la facultad de ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales el titular de la información, deberá acreditar 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 de los reportes negativos.

4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

- La fuente de información es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y puede realizar el reporte negativo de una persona que se encuentra en mora en el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando cuente con la autorización del titular de la información.

- Ante el incumplimiento de las obligaciones insolutas (No pagadas) de cualquier naturaleza por parte del titular de la información, las fuentes de información podrán realizar el reporte negativo 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.
- Las fuentes de información deben garantizar que para el reporte negativo o positivo de la información se cuente con el soporte de la obligación que permita la veracidad y la certeza de la información y con la autorización expresa y previa al reporte por parte del titular, la cual puede otorgarse de manera verbal o mediante documento físico o electrónico.

Los requisitos para la autorización por parte del titular son los siguientes: (i) que se tenga la identificación plena del titular en el momento en que se otorgue la autorización; (ii) que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a la fuente para recopilar, usar o divulgar su información, (iii) que se informe plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización y (iv) que se conserve copia de la autorización.

Así mismo, la fuente de información debe enviar una comunicación al deudor o codeudor, de manera individual por lo menos con veinte (20) días calendario anteriores al reporte, con el fin de que el titular en este lapso de tiempo pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, o controvertir aspectos como la obligación, la cuota o la fecha de exigibilidad de la misma. La mencionada comunicación podrá enviarse sin la exigencia que sea por correo certificado, a través de los extractos periódicos que las fuentes envíen a sus clientes, o mediante mensajes de datos, de conformidad con la Ley 527 de 1999.

- El titular podrá presentar consultas y reclamos ante el operador de la información con el fin de que conocer su información personal o que sea sea actualizada o corregida y en caso que la petición o reclamo no sea atendida o le sea desfavorable por el operador de la información puede acudir ante esta Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera de Colombia si la entidad es vigilada por esta, a fin de hacer valer sus derechos en materia de hábeas data. Así mismo, procederá el silencio administrativo positivo, es decir, la aceptación de su solicitud. si el operador de información no da respuesta dentro del término legal de 15 días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, sino fuera posible responder en el término anterior, y le sea previamente informado al titular de la información.

El titular de la información, deberá acreditar ante esta Entidad que presentó una reclamación previa ante el operador o la fuente de información y que ésta no fue resuelta en término o fue desfavorable. Para el efecto deberá allegar copia de la reclamación con constancia de radicación, copia de la respuesta suministrada si la hubiere o la afirmación de que ésta no fue contestada en término o favorablemente.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

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>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina Garcia
Revisó: Álvaro Yáñez
Aprobó: Álvaro Yáñez