

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-270025- -00001-0000	Fecha: 2015-12-28 17:39:18
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
YESSICA IDALY GALINDO HERRAN
yesy66@hotmail.es

Asunto: Radicación: 15-270025- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la consulta

Manifiesta en su escrito los inconvenientes que ha tenido con una empresa con la que tuvo una deuda y por ello fue reportada a las centrales de riesgo. Dicha deuda ya fue cancelada pero no ha sido retirado en reporte negativo a pesar que presentar el paz y salvo ante la central de riesgo.

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con su consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

2. Hábeas Data

Sea lo primero señalar que el artículo 15 de la Constitución Política, establece:

"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".

Respecto de la disposición transcrita la Corte Constitucional, en Sentencia T-060 de 2003, Magistrado Ponente, Doctor Eduardo Montealegre Lynnet, señaló:

“El derecho de habeas data, definido por el artículo 15 de la Carta, consiste en la facultad que tiene cada persona para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La ubicación de la precitada norma en el Capítulo Primero del Libro Segundo de la Carta, correspondiente a los “derechos fundamentales”, no deja duda acerca de la categoría de tal reconocida al derecho en referencia. Respecto de su protección, el constituyente indicó adicionalmente que en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

“(…)

“De esta manera, el núcleo esencial del derecho de habeas data está integrado por el derecho a la libertad y a la autodeterminación informática en general, y por la libertad económica en particular, pues, como lo ha establecido la Corte, ella podría verse vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.

“La autodeterminación es la posibilidad de que dispone una persona para permitir que sus datos se almacenen, circulen y sean usados de conformidad con las regulaciones legales. (…)”.

De igual modo la honorable Corte Constitucional en Sentencia C-981 de 2005, magistrado ponente Dra. Clara Inés Vargas Hernández, consideró 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”.

Como se advierte, el artículo 15 de la Constitución Política establece que las personas, en desarrollo de su derecho a la autodeterminación informática y el principio de libertad, son quienes de forma expresa autorizan que la información que sobre ellos se recaude o circule pueda ser incluida en un banco de datos.

La ausencia de dicha autorización implica necesariamente que los datos personales asociados al titular no podrán ser reportados por la fuente a un operador de información.

Ahora bien, la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data en su artículo 3 consagra las siguientes definiciones:

“a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

b) 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 que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al

usuario final. (...)

c) Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. (...)

(...)

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley."

Así mismo, la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-1011 de 2008, la cual efectuó el proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria No. 27/06 Senado -221/07 Cámara (Acum. 05/06 Senado) "Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países", en unos de sus apartes, señaló:

"En contrario, los datos semiprivados y privados, habida cuenta la naturaleza de la información que contienen, se les adscriben restricciones progresivas en su legítima posibilidad de divulgación, que se aumentan en tanto más se acerquen a las prerrogativas propias del derecho a la intimidad.(1) De esta forma, el dato financiero, comercial y crediticio, si bien no es público ni tampoco íntimo, puede ser accedido legítimamente previa orden judicial o administrativa o a través de procedimientos de gestión de datos personales, en todo caso respetuosos de los derechos fundamentales interferidos por esos procesos, especialmente el derecho al hábeas data financiero.

"En este escenario, como lo ha reconocido esta Corporación en oportunidades anteriores, el acceso a la información es un acto compatible por la Constitución, amén de la necesidad de ponderar el ejercicio del derecho al hábeas data del titular de la información semiprivada, para el caso objeto de análisis de contenido comercial y crediticio, y la protección del derecho a la información que tiene los sujetos que concurren al mercado económico y que, por ende, están interesados en obtener datos que les permitan determinar el nivel de riesgo crediticio de los sujetos concernidos. precisamente, el objeto general del Proyecto de Ley es establecer las reglas que permitan que la utilización de esa información semiprivada resulte respetuosa de los derechos y libertades predicables de los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos personales."

En tal virtud, al tratarse de la categoría de "datos semiprivados" para efectos de acceder a dicha información, se debe respetar los derechos fundamentales en todas las etapas de recolección, tratamiento y circulación de la los datos personales.

El artículo 8 de la ley 1266 de 2008, establece entre otros los siguientes deberes de las fuentes de información así:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

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.

(...)

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.

(...)

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.

(...)

Por lo anterior, la fuente deberá garantizar al titular de la información que sus datos personales suministrados al operador son veraces, completos, exactos y comprobables, así mismo debe tomar las medidas necesarias para que dicha información esté permanentemente actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta.

3. Permanencia del dato negativo

El artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, establece lo siguiente:

“PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas

las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

El mencionado artículo fue declarado condicionalmente exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 de 16 de octubre de 2008, en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo.

Lo anterior, con base en los planteamientos jurisprudenciales respecto a la caducidad de la información personal de contenido financiero y crediticio de manera negativa y con el fin de preservar los derechos constitucionales a la intimidad y al buen nombre bajo la aplicación del derecho al olvido señalado por la Corte Constitucional (2) así:

“Derecho al olvido” (3), es decir; el principio según el cual determinados datos deben ser eliminados de los archivos transcurrido un espacio de tiempo establecido desde el instante en que se presentó el hecho referido, esto con el fin que el individuo no quede “prisionero de su pasado”.

En Consecuencia, dependiendo de la finalidad del almacenamiento del dato, el principio de oportunidad y el transcurso del tiempo; la tensión existente entre los dos derechos puede resultar benéfica para uno (derecho a la información, según los límites establecidos por la sentencia SU- 082 de 1995) o para los otros, si la información es obsoleta, antigua, así sea un dato verdadero. Es decir, “el uso y difusión de un dato verdadero puede ser violatorio de la intimidad y reserva del individuo, cuando éste tiene cierta antigüedad”

(...)

el término no puede ser el mismo, para aquel deudor que cancela en relación a aquel deudor que no ha cancelado, esta corporación, ante la evidencia del vacío legal ya mencionado, el juez debe llenarlo acudiendo al razonamiento analógico; que enseña que donde existe la misma razón debe aplicarse la misma disposición, en este caso, la regla general de la prescripción de la acción ordinaria civil y debe señalar que el término de almacenamiento de datos de individuos que no hayan cancelado sus obligaciones financieras será de diez (10) años; término similar al establecido por el Código Civil (4) para la prescripción de la Acción Ordinaria.

Ahora bien, este término comenzará a correr desde el momento que la obligación sea exigible. En otras palabras, una obligación “pura y simple “será exigible cuando para su cumplimiento no es necesario aguardar el transcurso del tiempo o el acaecimiento de determinada circunstancia.

(...)

En resumen, el término de almacenamiento de datos de individuos que no hayan cancelado sus obligaciones financieras será de diez (10) años. Por consiguiente, la oportunidad jurídica de reportar en una base de datos un deudor incumplido, comenzará a correr desde el día siguiente a aquel en el cual se hizo exigible la obligación”.

En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional en Sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

(...) la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluble subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones.

Según lo expresado, la medida adoptada por el legislador estatutario faculta a los operadores de información para mantener datos financieros negativos, derivados de obligaciones insolubles, de forma indefinida. Esta posibilidad impone una carga desproporcionada al sujeto concernido, puesto que el juicio de desvalor generado por el reporte negativo tendría consecuencias en el tiempo más amplias que las que el ordenamiento jurídico ha dispuesto como predicables de las obligaciones dinerarias. Conforme lo anterior, mientras que para el Derecho la obligación no resulta exigible, puesto que se considera extinta en razón del paso del tiempo; esta mantiene sus efectos restrictivos para el acceso al mercado comercial y de crédito y, en consecuencia, el ejercicio pleno de los derechos constitucionales, en tanto permanece en los bancos de datos indefinidamente”.

Así mismo, la Corte Constitucional en Sentencia T-164 de 2010, señaló lo siguiente:

“[A]sí las cosas, de acuerdo con la jurisprudencia vigente de la Corte Constitucional, el término de caducidad del dato financiero negativo, tratándose de la extinción de la obligación por cualquier modo diferente al pago (incluyendo la prescripción liberatoria), es de cuatro años, contados a partir del momento de ocurrencia del fenómeno extintivo.

(...)

La ley civil establece que la prescripción de la acción ordinaria (el mecanismo procesal que le permite a un acreedor obtener una declaración judicial respecto de la existencia de una obligación) ocurre en el término de 10 años, contado a partir de su exigibilidad. Así, no es posible entender que una obligación se extinga en periodo inferior a aquel y mucho menos, que el término de caducidad del dato financiero negativo se complete antes de dicho periodo. Por el contrario, el límite temporal de dicha información, tratándose de aquellas hipótesis en las cuales el deudor nunca paga, se extiende – a manera de sanción – por un período de 4 años contado a partir del momento en que la obligación prescribe”.

4. Caducidad del dato negativo en Hábeas Data

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

La Corte Constitucional en sentencia C-164 de 2010 señaló lo siguiente:

“[E]sta Sala considera que si bien el juez de tutela carece de la facultad de decretar la prescripción de una obligación, ya que dicha prerrogativa corresponde a los jueces civiles, no necesita de una efectiva declaración judicial de prescripción para poder proteger el derecho fundamental al hábeas data.

En efecto, aunque resulta innegable que el cómputo del término de caducidad del dato financiero negativo cuando no hay pago de la obligación depende necesariamente de la verificación del fenómeno que dio lugar a su extinción, es deber del juez de tutela, en aras de garantizar la protección efectiva a dicho derecho, emplear todas las facultades probatorias con las que dispone para determinar (i) el momento de exigibilidad de la obligación incumplida objeto del reporte negativo, y desde ahí (ii) examinar si ha efectivamente transcurrido el plazo señalado por la ley para la extinción de la obligación por el fenómeno de la prescripción liberatoria.

Así, luego de encontrar que dicho término haya efectivamente transcurrido, deberá verificar que hayan pasado más de 4 años desde aquel momento, para poder conceder la protección al derecho al hábeas data a deudores que se hayan sustraído de manera permanente de sus obligaciones crediticias. En consecuencia, una entidad vulnera el derecho fundamental al hábeas data de una persona cuando mantiene un reporte negativo de ella por un término superior a 4 años, contado a partir del momento de extinción de la obligación por prescripción liberatoria. No sobra advertir que la verificación de la caducidad del dato financiero no implica, de ninguna manera, declaratoria judicial alguna sobre la prescripción de la obligación”.

En concordancia con lo anterior la Corte Constitucional mediante Sentencia T-964 de 2010 indicó lo siguiente:

“(…) la Corporación reconoció que no era necesaria la declaración judicial de prescripción de la obligación para contabilizar el término. De tal forma que el juez constitucional se encuentra facultado para contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación se hace exigible sin necesidad de la declaración judicial, para luego aplicar los cuatro años adicionales, a manera de sanción consagrada en la ley, con lo cual se cumple la caducidad del dato.

Dicha observación se entiende ajustada a derecho, si se tiene en cuenta que el actor depende de que el acreedor ejerza la acción de cobro para que pueda alegar la prescripción extintiva como excepción. (5) De forma tal que, si se exigiera declaración judicial de prescripción respecto de una obligación frente a la cual el acreedor no adelanta acción de cobro, el deudor no tendría oportunidad de excepcionar la prescripción, y en consecuencia no podría hacerse efectiva la caducidad del dato. (6) Por lo tanto, en aras de proteger el derecho al olvido y al habeas data del deudor, el juez Constitucional tiene la potestad de contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación es exigible”.

Con base en los preceptos jurisprudenciales estudiados con anterioridad, es claro que la información de datos personales de carácter negativo, debe estar supedita a que sean útiles y pertinentes para el cálculo del riesgo financiero, y por ello, no se concibe que duren indefinidamente en el tiempo cuando pierden su funcionalidad.

Por lo anterior, la aplicación analógica de la prescripción de la acción ordinaria (el mecanismo procesal que le permite a un acreedor obtener una declaración judicial respecto de la existencia de una obligación), conlleva a que se tome el término de 10 años contados a partir de su exigibilidad, en los casos en que el titular de la información no haya procedido al pago de su obligación.

Por su parte, el término de permanencia del dato negativo de la información consagrado en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, es de 4 años a partir de la extinción de la obligación por cualquier modo.

En este punto, es pertinente traer a colación la diferencia que existe entre la prescripción y la caducidad. Al respecto la Corte Constitucional (7) ha señalado lo siguiente:

“La prescripción es un modo para el surgimiento de derechos subjetivos (prescripción adquisitiva), o para extinguir obligaciones (prescripción extintiva). Esta institución jurídica otorga derechos con base en la ocurrencia de hechos. No opera por el simple paso del tiempo, sino que tiene en consideración elementos subjetivos como el ejercicio o inactividad de un derecho subjetivo. De la definición anterior se desprende su carácter renunciante y la necesidad de ser alegada por quien busca beneficiarse de ella. De la misma manera, puesto que se trata de un modo para el surgimiento de derechos subjetivos, es viable su interrupción y suspensión en consideración a especiales circunstancias de las personas involucradas dentro de la relación jurídica (incapacidad relativa o absoluta, fuerza mayor), que impidan su ejercicio o la defensa frente a la posible extinción del derecho.

(...)

La caducidad es una institución jurídico procesal a través del cual, el legislador, en uso de su potestad de configuración normativa, limita en el tiempo el derecho que tiene toda persona de acceder a la jurisdicción con el fin de obtener pronta y cumplida justicia. Su fundamento se haya en la necesidad por parte del conglomerado social de obtener seguridad jurídica, para evitar la paralización del tráfico jurídico. En esta medida, la caducidad no concede derechos subjetivos, sino que por el contrario apunta a la protección de un interés general. La caducidad impide el ejercicio de la acción, por lo cual, cuando se ha configurado no puede iniciarse válidamente el proceso. Esta es una figura de orden público lo que explica su carácter irrenunciante, y la posibilidad de ser declarada de oficio por parte del juez, cuando se verifique su ocurrencia”.

5. Trámite de consultas y reclamos

El artículo 16 de la precitada Ley 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."

Por su parte, el numeral 1.7 del Capítulo Primero, del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia señala lo siguiente:

"1.7 Peticiones, consultas y reclamos

En el procedimiento para atender las peticiones, consultas y reclamos, los operadores y las fuentes de información deberán atender las siguientes instrucciones:

a) Los operadores de información deben contar en sus sedes con un área de servicios para la atención de peticiones, consultas y reclamos e implementar mecanismos adicionales, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, que garanticen la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz.

b) Las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser resueltas de fondo. La respuesta correspondiente debe ser clara, precisa y

congruente con lo solicitado.

c) Las respuestas a las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser comunicadas al titular de la información, dentro del término establecido en la ley. Tales respuestas deben ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada.

En caso de que las peticiones o los reclamos se presenten por medios electrónicos o verbalmente, podrán resolverse por el mismo medio, para lo cual se debe conservar copia de la respuesta o la grabación respectiva.

De acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1.5 del Capítulo de esta Circular, las consultas podrán atenderse por canales electrónicos, siempre y cuando sea posible verificar la identidad del titular y garantizar la seguridad de la información.

La remisión de las peticiones, consultas y reclamos por parte de los operadores a las fuentes de información no exime a los operadores del deber de responder al titular todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En tal sentido, los operadores deben informar al titular todo lo manifestado por la fuente expresamente.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para garantizar el ejercicio del derecho de los titulares a solicitar rectificaciones, actualizaciones o eliminaciones de sus datos contenidos en las bases de datos, los operadores y fuentes de información deben implementar un sistema para presentar reclamos utilizando diferentes medios informáticos, como internet o correo electrónico y crear formularios claros y sencillos para dicha presentación. En este sistema, además, deberá generarse un número de radicación y una confirmación automática de recepción del reclamo presentado para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud.

(...)\"

Por lo anterior, 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.

6. Conclusiones

6.1. Las fuentes de información deberán garantizar al titular de la información que sus datos personales suministrados al operador son veraces, completos, exactos y

comprobables, y tomar las medidas necesarias para que dicha información esté permanentemente actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta.

6.2. El dato negativo permanecerá en los bancos de datos por el tiempo que cada caso concreto lo amerite, si es una mora inferior a dos años el dato negativo no podrá exceder del doble de la mora y si la mora es mayor de dos años la permanencia será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo, entre ellos, la prescripción en la que el juez constitucional podrá contabilizar el término de 10 años de la prescripción de la acción ordinaria, desde la exigibilidad de la obligación para luego aplicar los cuatro (4) años adicionales que contempla la Ley de Habeas Data, a manera de sanción, con lo cual se cumple la caducidad del dato, sin que ello implique la declaratoria judicial de prescripción que corresponde al juez civil.

6.3. El usuario podrá presentar el reclamo ante el operador de información con el fin de que su información personal 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 la Entidad competente (Superintendencia Financiera de Colombia en los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por ésta o la Superintendencia de Industria y Comercio), con la prueba de presentación de la reclamación ante el operador o fuente de acuerdo con el procedimiento mencionado en el numeral 5 a fin de hacer valer sus derechos en materia de hábeas data.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet www.sic.gov.co

Notas de referencia

1. Sentencia C- 1011 de 2008 de 16 de Octubre de 2008, Referencia: Expediente PE - 029, Magistrado Ponente: Jaime Córdoba Triviño. "Aquí debe insistirse en que los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y al hábeas data tienen naturaleza independiente y cada uno de ellos ofrece un grupo de garantías específicas. Aunque en una etapa temprana de la jurisprudencia constitucional, el contenido de estos derechos era confundido, especialmente en la vertiente de considerar al hábeas data como una garantía propia del derecho a la intimidad, esta confusión está actualmente superada, de manera tal que al derecho al hábeas data se le confiere carácter autónomo y con espectro amplio, que ampara todos los procesos de administración de datos personales (...)"

2. Sentencia T-487 de 2004, MP: Jaime Araújo Rentería, Expediente: T-841386, Sala Primera de Revisión Consitucional, Palazzi, Pablo A.

3. " El habeas data y el Derecho al Olvido " . Artículo publicado en Jurisprudencia Argentina , 1997 -33. Documento ubicado en el sitio Web: www.ulpiano.com/pablopalazzi_olvido.htm

4. Artículo 2536 Modificado por la ley 791 de 2002 artículo 8.

5. Artículo 306 Código Procedimiento Civil colombiano. En este artículo se establece que la prescripción no puede ser declarada de oficio por el Juez, sino que esta debe ser alegada por la parte demandada dentro del proceso.

6. Al respecto la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil en sentencia del 20 de octubre de 1971 dijo: “El artículo 2512 del Código Civil distingue la prescripción adquisitiva o usucapión de la prescripción extintiva. La primera es un modo de adquirir el dominio de las cosas ajenas que están en el comercio, por haber sido poseídas con las condiciones legales; la segunda es un modo de extinguir las acciones o derechos ajenos por no haberse ejercido durante cierto tiempo y siempre que concurren los demás requisitos de la ley. Aquélla, dada su naturaleza, ha de hacerse valer como pretensión a efecto de obtener la declaración judicial de que el bien pertenece al demandante por haberlo adquirido por el modo de la usucapión; la otra, en cambio, constituye una excepción encaminada a paralizar la acción del demandante, y debe alegarse expresamente por el demandado.”

7. Sentencia C-832 de 2001 del 8 de agosto de 2001, MP: Rodrigo Escobar Gil, Expediente D-3388

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos