

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 17-299682-1
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 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 la comunicación remitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y radicada ante esta Entidad de fecha 10 de agosto de 2017 en el cual se señala:

“(…) TENGO UNA INQUIETUD ACERCA DE LA CONSULTA DEL HISTORIAL CREDITICIO, YA QUE ANTES DATACRÉDITO LO PERMITÍA HACER DEF FORMA VIRTUAL GRATUITA (AUNQUE, AL FINAL YA NO MOSTRABA LA INFORMACIÓN DETALLADA LO CUAL TAMBIÉN ME PARECE GRAVE PORQUE SE NOTA COMO SIEMPRE QUE LO VOLVIÁN (sic) UN NEGOCIO) Y AHORA DICEN QUE HAY QUE PAGAR, QUE SOLO PUEDE SER GRATUITO ASISTIENDO A UNO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN, PERO, LOS QUE NO NOS ENCONTRAMOS EN CIUDADES PRINCIPALES QUE DEBEMOS HACER? NO SE SUPONE QUE POR LEY, ESTA CONSULTA DEBE SER GRATUITA A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO?”.



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. 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, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales así:

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.

3.1. Hábeas Data

Ahora bien, 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,

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



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, ha señalado:

“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, 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”.*



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.

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.

(....)

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

(...)"

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.

Por otra parte, el parágrafo segundo del artículo 10 de la mencionada Ley establece lo siguiente:

“PRINCIPIO DE FAVORECIMIENTO A UNA ACTIVIDAD DE INTERÉS PÚBLICO.

(...)

*PARÁGRAFO 2o. La consulta de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, **será gratuita al menos una (1) vez cada mes calendario.***

(Subrayas y negrilla fuera de texto)



Por lo anterior, y de acuerdo a la finalidad de interés público de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, la Ley consagró la posibilidad de consultar dicha información de manera gratuita al menos una vez cada mes calendario.

3.2. Trámite de peticiones, 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

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6 y 7 - Calle 13 #27 - 00 Bogotá, D.C. Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



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

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



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 deberán 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.



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:

- Las fuentes y operadores de información deberán garantizar al titular de la información que sus datos personales suministrados al operador sean veraces, completos, exactos y comprobables, y tomar las medidas necesarias para que dicha información esté permanentemente actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta.
- Las consultas y reclamos podrán ser presentadas por el titular de la información de manera verbal o escrita y a través de líneas de atención telefónica o medios electrónicos, en este último caso cuando sea posible verificar la identidad del titular y se garantice la seguridad de la información.
- De acuerdo a la finalidad de interés público de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, la ley consagró la posibilidad de consultar dicha información de manera gratuita al menos una vez cada mes calendario.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

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.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

