



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 10998 DE 2021

(04 MARZO 2021)

VERSIÓN PÚBLICA

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Radicación 20-135209

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, y los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que en virtud del traslado efectuado por el Grupo de Trabajo de Habeas Data, a través de la Resolución 43433 del 6 de septiembre de 2019¹, la Dirección de Protección de Datos Personales decidió, mediante Resolución 26988 del 8 de junio de 2020², abrir investigación y formular pliego de cargos contra la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** en adelante, *“la investigada”*, identificada con Nit.811.018.771-1, por la presunta contravención de las normas de protección de datos personales, en particular las siguientes:

- i) El numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem.
- ii) El numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 ejúsdem.
- iii) El numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el Literal a) del artículo 4 ejúsdem.
- iv) El numeral 5) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

De la denuncia presentada por la titular [REDACTED]³ se extrajeron los siguientes hechos:

- 1.1 Manifiesta que su identidad fue suplantada, puesto que nunca ha realizado ningún tipo de contrato con la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.**, sin embargo, se encuentra reportada de manera negativa en las bases de datos de los operadores de información por dicha sociedad desde agosto de 2002.
- 1.2 Indica que presentó derecho de petición el día 26 de octubre de 2018, ante la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** manifestando su inconformidad por el reporte negativo generado a su nombre ante los operadores de información, y afirma que dicha sociedad le suministró respuesta fuera del término legal y no se pronunció de fondo frente a todas las pretensiones incoadas en el mismo, por lo tanto, asegura que no se le ha informado el motivo del reporte.
- 1.3 Manifiesta que el día 12 de marzo de 2019, presentó denuncia ante la Policía Nacional por el delito de falsedad personal.
- 1.4 Solicita la eliminación del reporte generado a su nombre por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** de las bases de datos de los operadores, puesto que dicho reporte carece de veracidad, en razón a que nunca solicitó ni adquirió ninguna obligación con dicha sociedad.

¹ Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales *“Por la cual se archiva una actuación administrativa”* visible en el consecutivo No. 18-323804-14.

² Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales *“Por la cual se inicia una investigación administrativa y se formulan cargos”*, visible en el consecutivo No. 20-135209-2.

³ Esta denuncia se encuentra en los siguientes radicados números 18-323804- -0 del 3 de diciembre de 2018, 18-323804- -00004-0000, 18-323804- -00005-0000 y 18-323804- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019.

1.5 Aporta copia del derecho de petición presentado ante la sociedad investigada, y la denuncia por el delito de falsedad personal.

En el acto administrativo en comento, se concedió el término de quince (15) días hábiles a la sociedad investigada para que rindiera descargos y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer en la presente actuación.

SEGUNDO: Que la Resolución 26988 del 8 de junio de 2020 fue notificada mediante Aviso No. 11633 al señor JUAN SEBASTIÁN ROLDÁN, en representación de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** el día 24 de junio de 2020, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General Ad-Hoc de esta Superintendencia, radicada bajo el número 20-135209- -11 del 10 de agosto de 2020.

TERCERO: Que, por conducto de su apoderado general la investigada, encontrándose dentro del término establecido para el efecto, mediante escritos radicados bajo los números 20-135209- -00009-0000 del 6 de julio de 2020 y 20-135209- -00010-0000 del 15 de julio de 2020, presentó los correspondientes descargos en los cuales manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

3.1 Se refiere a cada uno de los cargos así: "(...) Es Importante precisar que, la respuesta emitida al derecho de petición del 26 de octubre de 2018, el cual tenía como termino (sic) de respuesta el 20 de noviembre de 2018, fue resuelta por nuestra Compañía el 19 de diciembre de 2018 y no el 5 de junio de 2019, tal como lo expresa la Superintendencia en el cargo primero", citando el correspondiente extracto de la Resolución de formulación de cargos.

Continúa su escrito manifestando: "la Superintendencia debe tener presente que estábamos frente a una obligación del año 2002, y de la cual se dificultó para nuestra Compañía la consecución de los documentos solicitados por la señora [REDACTED] en octubre de 2018, dado que, como es de conocimiento de esta entidad las empresas tienen la obligación de conservar los documentos y papeles del comerciante por el termino (sic) de 10 años según lo establece el artículo 28 de la ley 962 de 2005.

En el mismo sentido la Superintendencia de Industria y Comercio, al analizar las consecuencias derivadas de la mencionada ley, manifestó a través del Concepto 05054043 del 12 de octubre de 2005, lo siguiente:

"...a partir de la entrada en vigencia de la Ley 962 de 2005 y en concordancia con lo señalado en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999, los libros y papeles del comerciante únicamente deben ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento, o comprobante, pudiéndose utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. Al respecto, se debe aclarar que en caso de que se utilice un medio electrónico para la conservación de tales documentos, el mismo deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999 y en dicho caso, no será necesaria la conservación física (en papel) de los libros y papeles del comerciante. En este evento, una vez se garantice la reproducción exacta de los libros y papeles, a través del citado medio electrónico, el comerciante está en posibilidad de destruir directamente dichos documentos, encontrándose obligado, únicamente, a conservarlos por un período de diez (10) años en el medio electrónico en el que se hubieren reproducido."

Por lo anterior, nuestra Compañía al entender que la petición de la señora [REDACTED] tenía como finalidad la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de información, debido que esa era su mayor afectación, procedió a subsanar tal inconformidad eliminando los reportes negativos que tuviera a su nombre para dar cumplimiento a ley 1266, y emitió en tal sentido una respuesta el 19 de diciembre de 2018, sin absolver las otras 5 solicitudes de documentos de la petición, dado que, se imposibilitó para Marketing Personal en ese momento la verificación completa de la información debido a la antigüedad de 16 años que tenía la documentación".

Agrega, a continuación que: (...) en la respuesta dada a la peticionaria el 19 de diciembre de 2018, atendió 2 de las 7 preguntas del derecho de petición presentado el 26 de octubre de 2018. Debido a que, la compañía no contaba con la comunicación previa al reporte para ese momento, atendió favorablemente la solicitud de eliminación del reporte ante centrales de información. Por lo tanto, se resolvieron los numerales 5 y 7 de la petición que tenía relación directa con el reporte negativo ante centrales de información y las cuales convertían el derecho de petición en una reclamación regulada

por el artículo 16 de la ley 1266 según el objeto de protección de dicha ley". En este punto cita un extracto del derecho de Petición 26 de octubre de 2018.

De acuerdo con lo expuesto, considera que: "la Superintendencia debe reconocer probatoriamente la respuesta emitida el 19 diciembre de 2018 y recibida por la señora [REDACTED] en su correo electrónico el mismo día, quien confirma su recepción al elevar su inconformidad verbalmente ante nuestra Compañía tres meses después de la recepción, esto es, en marzo de 2019, donde la señora [REDACTED] solicita verbalmente en su nueva petición que "aún tengo la deuda morosa y se encuentra en cobro jurídico", por lo que, la reclamación iba dirigida a discutir la validez de la obligación contractual y no una inconformidad por reportes negativos, porque como puede observarse en el folio 11 de la Resolución 26988 de 2020, la señora [REDACTED] no registraba reporte negativo en centrales de información desde el año 2018 - 11.

Por ende, la afirmación de la Superintendencia en el cargo primero "así pues, en razón que la investigada no contestó la petición presentada el 26 de octubre de 2018, la titular tuvo que reiterar dicha solicitud.", carece de precisión, porque no es cierto que no se haya contestado el derecho de petición por Marketing Personal.

Por lo tanto, a nuestro entender el segundo requerimiento presentado por la señora [REDACTED] en marzo de 2019, debe tomarse como un nuevo derecho de petición regulado por la ley 1755 de 2015, por las siguientes razones: primero, La señora [REDACTED] ya no era titular de información financiera frente a nuestra empresa debido a su eliminación de los reportes negativos; segundo, porque buscaba el envío de documentos que probarán la relación contractual con Marketing Personal, lo cual se sale del objeto de protección de la ley 1266 de 2008; tercero, la inconformidad sobre los reportes negativos ya había sido resuelta desde diciembre de 2018 y Marketing Personal ya no era fuente de información de la señora [REDACTED]..." En este punto cita el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 y continúa sus argumentos de defensa indicando:

"Sin embargo, en caso de considerar esta Superintendencia que el derecho de petición presentado en octubre de 2018, continuaba vigente para marzo de 2019 y era un requerimiento de habeas data regulado por la ley 1266, a pesar de haberse emitido una respuesta en diciembre de 2018, debe tener presente que la señora [REDACTED], solo manifestó su inconformidad tres meses después de la recepción de la primera comunicación emitida por Marketing Personal, por lo tanto, el desinterés de la denunciante no puede ser un indicio de responsabilidad de Marketing Personal S.A., y muchos (sic) menos, contar esos días de inactividad de la denunciante como incumplimiento de los términos en el deber de atender los requerimientos de los titulares de la información.

Al respecto el artículo 16 de la ley 1266 de 2008, establece el deber por parte de la Fuente de información de dar una respuesta de fondo a los titulares de la información, pero es importante recordar, que dicho artículo no trae como consecuencia jurídica el DESISTMAR O DAR POR NO CONTESTADOS los requerimientos donde la fuente de información solo resuelva la solicitud de habeas data y/o porque el titular de información manifieste no estar conforme con la respuesta.

Con base a lo expuesto, nuestra Compañía reconoce y acepta que contestó el derecho de petición con 20 días de retraso al termino (sic) estipulado en la ley 1266 de 2008.

3.2 Respecto del segundo cargo, afirma que: "(...)al encontrarnos frente al delito de Suplantación de Identidad según la [REDACTED], cuestiona lo manifestado por la titular en su denuncia N° [REDACTED] 12 de marzo de 2018 donde informó dentro de otras cosas que, "también resaltar que nunca ha recibido por ningún medio notificación previa que cobre dicha deuda", debido que, al estar frente al delito de suplantación de identidad era imposible para Marketing Personal realizar una notificación previa de manera valida (sic) o en los teléfonos o direcciones correctos de la titular.

Es importante resaltar, que nuestra empresa realiza la notificación previa al reporte negativo a centrales de riesgo en el cuerpo de la factura de la venta, la cual se entrega con el pedido en el domicilio del cliente, dicha factura tiene la leyenda " Recuerde que el incumplimiento en sus pagos genera reporte negativo ante los operadores de información, por lo tanto, si luego de 20 días calendarios siguientes a la fecha de pago usted no lo ha realizado, Marketing Personal S.A., procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información. Ley 1266/2008".

*** Notificación Reporte a Centrales de Riesgo**

Recuerde que el incumplimiento en sus pagos genera reporte negativo ante los operadores de información, por lo tanto, si luego de 20 días calendarios siguientes a la fecha de pago usted no lo ha realizado, Marketing Personal S.A., procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información. Ley 1266 de 2008. Esta factura se asimila en sus efectos a una letra de cambio según el artículo 774 del código de comercio | Impuesto sobre las ventas | Agentes retenedores de IVA | No somos autorretenedores | ICA 203 tarifa 4xmil | Agentes retenedores de ICA, según Res. 15687 de 02-agto-18 | Somos autorretenedores por concepto de ICA del municipio de Medellín, según Res. 44390 de 10-dic-19. 110000108232 de Fecha 2001/07/09 Rango solicitado 130001 Hasta 500000. Esta factura se asimila a una letra de cambio art 773 y 774 del C de C

Continúa su escrito, señalando que "es víctima del hecho de un tercero que lo llevo al error de pensar que tenía la información correcta, por lo cual, es imposible exigirle a nuestra empresa notificar correctamente a la titular del dato, dado que, si bien nuestro actuar generó un reporte negativo, se rompe el nexo causalidad de nuestra responsabilidad por el hecho delictivo de un tercero que impidió que la titular de la información pudiera ser notificada correctamente.

Por lo expuesto, se puede concluir que en el presente cargo estamos frente a una causal de exoneración de responsabilidad que impide la imputación del cargo, por el hecho de un tercero que llevó a nuestra empresa a realizar una notificación previa en direcciones que no corresponden con el domicilio de la titular".

3.3 Frente al cargo tercero manifiesta: "(...) sea lo primero informarle al despacho que estamos frente a una obligación del año 2002, y de la cual se dificultó para nuestra Compañía la consecución de los documentos solicitados por la señora [REDACTED] en octubre de 2018, dado que, como es de conocimiento de esta entidad las empresas tienen la obligación de conservar los documentos y papeles del comerciante por el termino de 10 años según lo establece el artículo 28 de la ley 962 de 2005.

En igual sentido la Superintendencia de Industria y Comercio, al analizar las consecuencias derivadas de la mencionada ley, manifestó a través del Concepto 05054043 del 12 de octubre de 2005, lo siguiente:

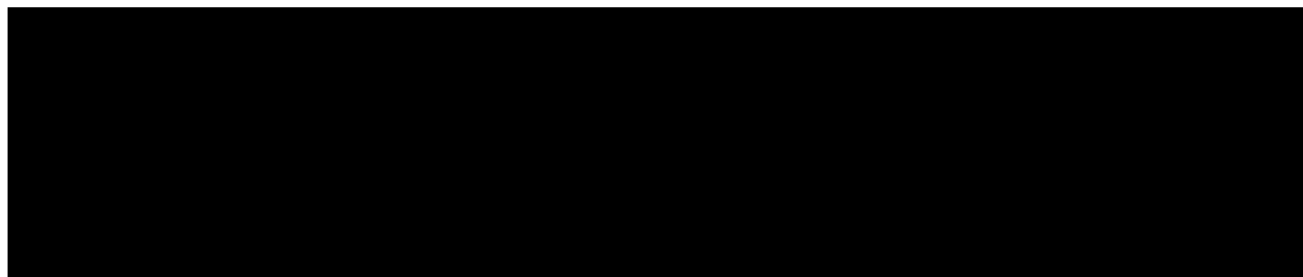
"...a partir de la entrada en vigencia de la Ley 962 de 2005 y en concordancia con lo señalado en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999, los libros y papeles del comerciante únicamente deben ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento, o comprobante, pudiéndose utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. Al respecto, se debe aclarar que en caso de que se utilice un medio electrónico para la conservación de tales documentos, el mismo deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999 y en dicho caso, no será necesaria la conservación física (en papel) de los libros y papeles del comerciante. En este evento, una vez se garantice la reproducción exacta de los libros y papeles, a través del citado medio electrónico, el comerciante está en posibilidad de destruir directamente dichos documentos, encontrándose obligado, únicamente, a conservarlos por un período de diez (10) años en el medio electrónico en el que se hubieren reproducido."

En segundo lugar, señala que "(...) al momento de realizar los reportes negativos, carecían de veracidad y exactitud al encontrarnos frente a un hecho delictivo de suplantación de identidad tal como lo comprobó la Fiscalía [REDACTED], lo que generó para nuestra empresa una distorsión del comportamiento crediticio de la señora [REDACTED]. Por tal motivo, nos encontramos frente a un eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero que impide la imputación de este cargo a nuestra Compañía.

En tercer lugar, resulta importante manifestar que, en la respuesta a la solicitud de explicaciones brindada a ustedes el 5 de junio de 2019, luego de meses de búsqueda al interior de la empresa se envió la documentación que soportaba la obligación existente. Para su comprobación, me permito anexar el soporte de envío de la respuesta a la solicitud de explicaciones, donde puede validarse que dicha documentación si fue remitida con ocasión de su solicitud".

Finalmente, indica que con "relación con la documentación que soporta las obligaciones contraídas a nombre de la señora [REDACTED], es importante informarle a esta Superintendencia que, al momento de las vinculaciones de las asesoras, nuestra compañía solicita la firma de un pagaré y de un contrato de suministro, documentación que allegamos nuevamente al despacho".

3.4 Respecto al cargo cuarto considera que no hay infracción "alguna pues como puede observarse en los documentos anexados con anterioridad, nuestra compañía si cuenta, y por consiguiente ha conservado, la autorización brindada por el titular para efectuar reportes ante los operadores de la información.



Por lo expuesto anteriormente, Marketing Personal solicita a esta Superintendencia absolver a nuestra empresa de los cargos segundos, y tercero por encontrarnos en una causal de exoneración de responsabilidad que imposibilita la imputación del cargo y en el cargo cuarto por probar el cumplimiento a la Ley 1266 de 2008.

Frente al cargo primero, solicitamos atender al criterio de proporcionalidad y reducción de la sanción según lo establece el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por aceptación expresa de nuestra empresa al reconocer que respondió 20 días después de la fecha de vencimiento el requerimiento de la titular tal como se expresó en dicho acápite”.

CUARTO: Que, a través de la Resolución 54056 del 4 de septiembre de 2020, esta Dirección incorporó las pruebas obrantes en el expediente radicado bajo el número 20-135209, con el valor legal que les corresponda, declarando agotada la etapa probatoria y corriendo traslado a la investigada para que rindiera los alegatos de conclusión respectivos.

QUINTO: Que la Resolución 54056 del 4 de septiembre de 2020, fue comunicada el 7 de septiembre de 2020 al señor CARLOS ANDRES OQUENDO VALDERRAMA en representación de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.**, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General Ad- Hoc de esta Superintendencia, radicada bajo el número 20-135209-16 del 25 de septiembre de 2020.

SEXTO: Que, una vez vencido el término de diez (10) días hábiles, concedido en la Resolución 54056 del 4 de septiembre de 2020 para que presentara los respectivos alegatos de conclusión, la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** guardó silencio.

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre 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 mencionada Ley.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional en Sentencia C-1011 de 2008 estableció lo siguiente respecto del principio de tipicidad en materia de derecho administrativo sancionatorio:

“(…) [l]a jurisprudencia ha estimado que para que pueda predicarse el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador, deben concurrir tres elementos, a saber:

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable^[207] a partir de la aplicación de otras normas jurídicas;*
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley;*
- (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción;*

Sin perjuicio de lo anterior, se reitera que “las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa, no tienen por qué ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica.

En ocasiones, los elementos enunciados no se encuentran previstos en el mismo instrumento normativo, sino que es preciso consultar el contenido de otras disposiciones para especificar cuál es la conducta ordenada o prohibida o cual es la sanción específica aplicable. (...)”⁴.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción, para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por la denunciante, las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada en su escrito de descargos, así como el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

8.2.1 Del deber como fuente de información de atender los reclamos que ante esta se presentan y la forma como deben hacerlo

El artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes de las fuentes de información, dentro de los cuales se encuentra el de cumplir los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula la ley en comento, así lo dispone el numeral 7 de este artículo, veamos:

“Artículo 8. Deberes de las Fuentes de la Información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:
(...)

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

Así mismo, el artículo 16 de la ley en comento, establece el término y requisitos para contestar las peticiones, consultas y reclamos presentados por los titulares, así:

“ARTÍCULO 16. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

(...)

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:

(...)

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.

⁴Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P: Jaime Córdoba Triviño.

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..." (Subrayado y negrilla fuera del texto).

La normatividad en cita, señala que los titulares que consideren que la información contenida en su registro individual debe ser objeto de corrección o actualización, pueden presentar un reclamo ante la fuente o el operador, quienes contarán con el término de quince (15) días hábiles para atenderlo, y 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.

Indica, además, que para dar respuesta a las reclamaciones presentadas se "(...) *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...*"

Adicionalmente y sobre el particular, vale la pena hacer referencia al pronunciamiento realizado por la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, cuando al realizar el estudio de constitucionalidad de la Ley 1266 de 2008, se pronunció acerca de las consultas y reclamos que los titulares de la información pueden realizar frente a las fuentes de información y los operadores de bases de datos señalando lo siguiente:

"Sobre la regulación de los mecanismos directos que la norma prevé (peticiones, consultas y reclamos) observa la Corte que armoniza con las necesidades de garantía integral del hábeas data (Art. 15 C.P.), en cuanto a través de ellos se busca establecer un canal tendiente a efectivizar cada una de las facultades que integran este derecho fundamental. En este orden de ideas, a través de las peticiones y las consultas se materializa la prerrogativa de conocer la información con miras a su actualización, en tanto que a través del mecanismo de las reclamaciones se promueve la posibilidad de rectificar o complementar los datos erróneos o incompletos, bien porque es posible acreditar por parte del titular el pago de la obligación o la comprobación de otros fenómenos jurídicos que inhiben el nacimiento de la obligación, como sucede en caso de la incompetencia de la fuente para exigir el cobro correspondiente".

En el mismo sentido, la Corte aclara que la inclusión de mecanismos de consultas y reclamos frente a los operadores o a las fuentes de información, constituye un desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política, es decir, la reglamentación del derecho de petición frente a particulares que va específicamente orientado a la salvaguarda del Derecho de Habeas Data.

Una vez mencionada la normatividad aplicable al caso concreto, es necesario aludir a los hechos de la presente investigación administrativa:

En primer lugar, encuentra esta Dirección que la señora [REDACTED] puso en conocimiento ante esta Superintendencia, mediante los radicados números 18-323804- -0 del 3 de diciembre de 2018, 18-323804- -00004-0000, 18-323804- -00005-0000 y 18-323804- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019, entre otros hechos el siguiente:

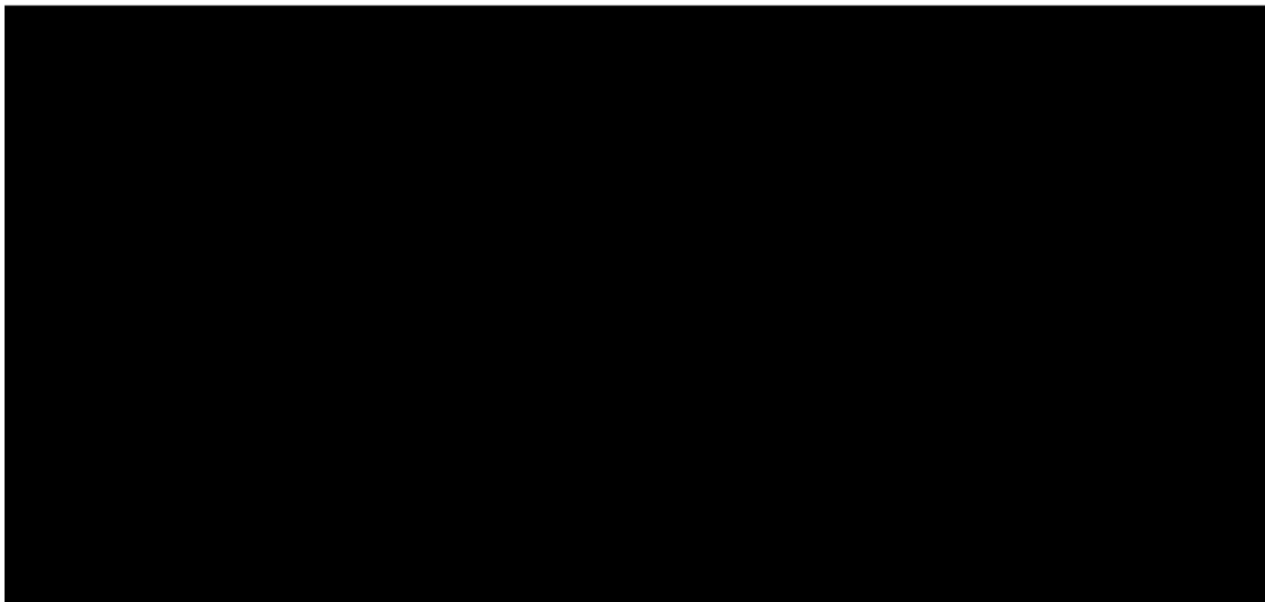
Indica que presentó derecho de petición el día 26 de octubre de 2018, ante la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** manifestando su inconformidad por el reporte negativo generado a su nombre ante los operadores de información, y afirma que dicha sociedad le suministró respuesta fuera del término legal y no se pronunció de fondo frente a todas las pretensiones incoadas en el mismo, por lo tanto, asegura que no se le ha informado el motivo del reporte.

En consecuencia, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares previstas en el artículo 47⁵ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este

⁵ "ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

Despacho inició investigación administrativa de carácter sancionatorio mediante la Resolución 26988 del 8 de junio de 2020 ⁶, y sustentó este cargo en las siguientes consideraciones:

*"En el presente caso, la Titular en el escrito de su queja allegado mediante radicado número 18-323804- -0 del 03 de diciembre de 2018, aportó derecho de petición presentado el **26 de octubre de 2018**, en el cual manifestó su inconformidad por el reporte negativo generado a su nombre ante los operadores de información financiera, debido a que no tiene ningún vínculo con la sociedad denunciada, además afirma que dicha sociedad le suministró respuesta fuera del término legal y no se pronunció de fondo frente a todas las pretensiones incoadas en el mismo. El derecho de petición en mención se transcribe a continuación:*



Igualmente, la Titular [REDACTED], mediante escrito radicado bajo el número 18-323805- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019, puso en conocimiento ante esta Superintendencia, que la sociedad investigada aún no había dado respuesta al derecho de petición presentando el 26 de octubre de 2018 en los siguientes términos:

"De acuerdo a su respuesta al derecho derecho (sic) de petición, contestada fuera de los términos de ley y donde sólo se dio respuesta a uno del total de 7 puntos solicitado y según lo manifestado por su compañía mediante conversación vía telefónica el día de hoy 11 de marzo 2019, mediante número telefónico [REDACTED] y [REDACTED] con su funcionaria [REDACTED], quien manifestó " seguir indicaciones de su superior", se me manifiesta que aun (sic) tengo la deuda morosa con esa compañía y que se encuentra en cobro jurídico, información que no fue manifestada en el contenido del documento adjunto en respuesta al derecho de petición que presenté. Por la razón anterior, recabo (sic) mediante radicado número 3814474 la solicitud de información no contestada en el derecho de petición y con esta nueva novedad solicito dar respuesta al total de las peticiones manifestadas en el derecho de petición de fecha 26 de octubre (sic) 2019..." (Subrayado y Negrita fuera del texto original)

*Así pues, en razón a que la investigada no contestó la petición presentada el **26 de octubre de 2018**, la titular tuvo que reiterar dicha solicitud.*

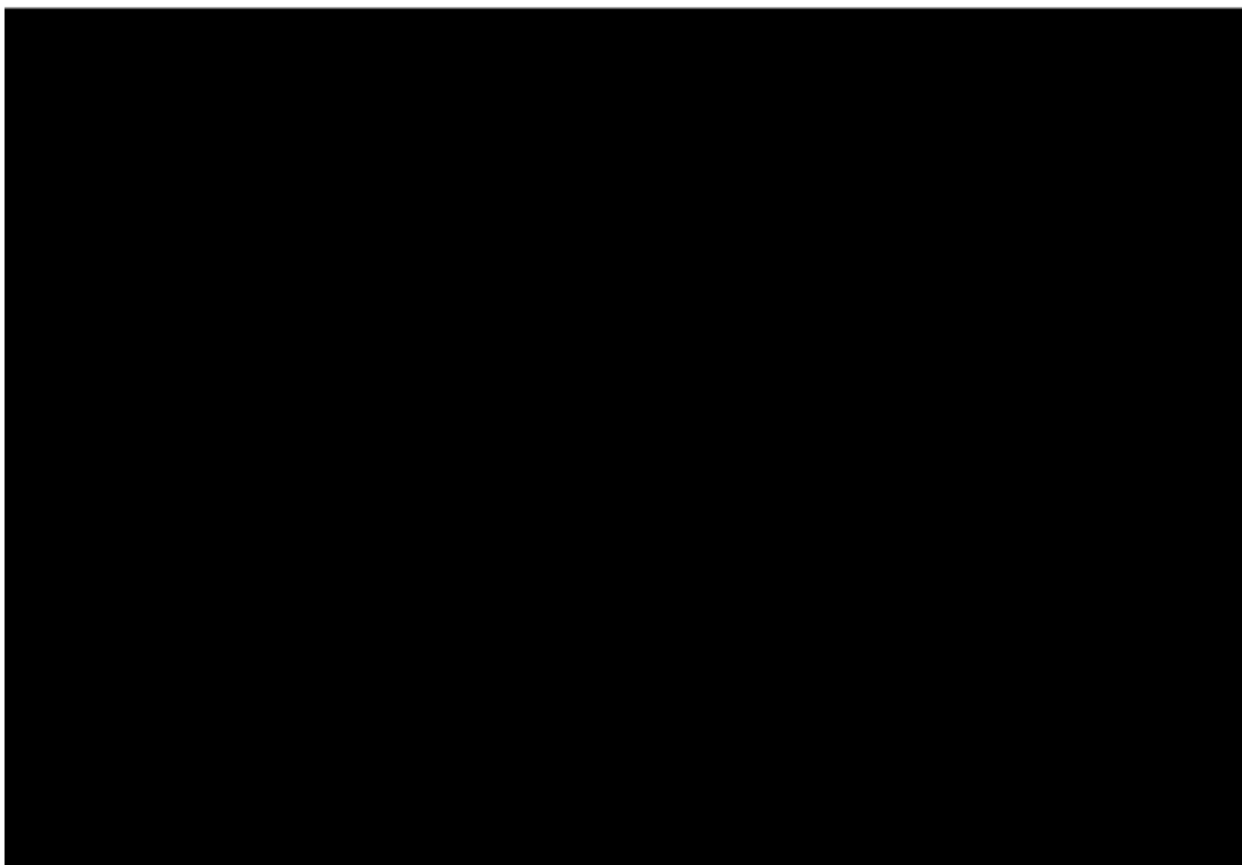
*Al respecto, la Coordinación del Grupo de Trabajo de Habeas Data mediante oficio con radicado bajo el número 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, solicitó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** en relación con este cargo que allegara "...Respuesta a la reclamación presentada por el Titular junto con la guía que demuestre el envío de la misma".*

*En respuesta al anterior requerimiento, la sociedad investigada mediante oficio radicado con el No 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019, aportó copia de la respuesta entregada a la Titular el día **5 de junio de 2019** al correo electrónico [REDACTED], a través de la cual*

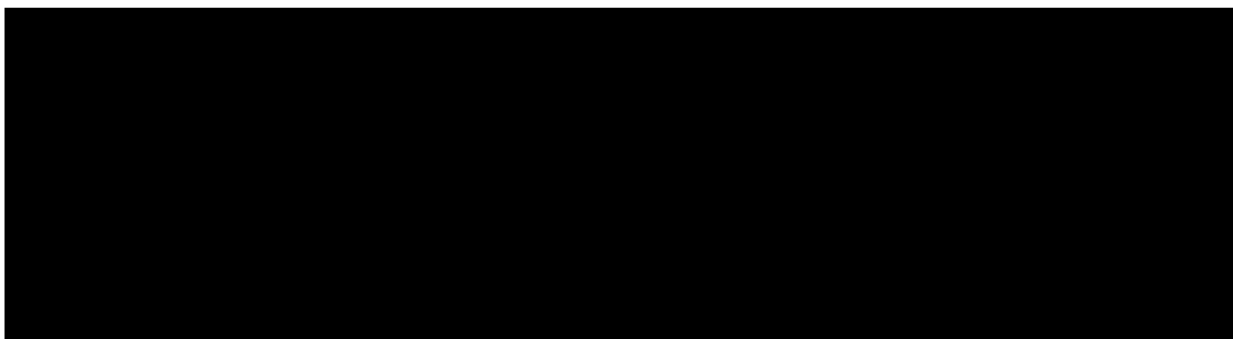
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. **Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes** Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

⁶Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales "Por la cual se inicia una investigación administrativa y se formulan cargos", visible en el consecutivo No. 20-135209-2.

le informó sobre el estado actual de la obligación, así como de la eliminación del reporte a su nombre ante los operadores de información financiera, veamos:



La constancia del envío a la denunciante de la anterior respuesta, fue allegada por la investigada mediante escrito radicado bajo el número 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019:



Así pues, el artículo 16 de la ley 1266 de 2008 establece que la fuente cuenta con un término de quince (15) días hábiles para atender las peticiones presentadas por los titulares, contados a partir de la fecha de recibo de este y podrán prorrogarlo por el término de ocho (8) días hábiles más. De este modo, frente a la petición presentada por la titular el día **26 de octubre de 2018**, el término para dar respuesta se cumplía el día 20 de noviembre de 2018 y está solo fue contestada hasta el **5 de junio de 2019**, excediéndose de manera flagrante el término otorgado por la normatividad referida.

En suma, se evidencia que la respuesta brindada por la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.**, presuntamente no fue atendida de fondo, pues no allegó los documentos ni la información solicitados por la Titular ni dentro del término legal, por lo tanto, se tiene que la sociedad posiblemente no dio cumplimiento al deber establecido en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem".

Sobre el particular, la sociedad investigada como argumentos de defensa manifiesta que "la respuesta emitida al derecho de petición del 26 de octubre de 2018, el cual tenía como termino (sic) de respuesta el 20 de noviembre de 2018, fue resuelta por nuestra Compañía el 19 de diciembre de 2018 y no el 5 de junio de 2019, tal como lo expresa la Superintendencia en el cargo primero". Respecto de este argumento, es del caso anotar que hasta esta instancia en los anexos del escrito de

descargos,⁷ fue allegado un documento en donde se visualiza la respuesta otorgada por la sociedad investigada el 19 de diciembre de 2018 al correo electrónico [REDACTED], el cual corresponde al de la señora [REDACTED].

No obstante lo anterior, este hecho no desvirtúa el cargo objeto de análisis, pues tal como se explicó en la formulación de cargos, la petición de la señora [REDACTED] fue presentada el **26 de octubre de 2018**, es decir, el término para dar respuesta se cumplía el día **20 de noviembre de 2018**, y esta fue contestada hasta el **19 de diciembre de 2018**, lo que fácil resulta concluir que con esta fecha también se excedió el término de 15 (quince) días hábiles dispuesto por el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Por otra parte, señala que la obligación objeto de análisis corresponde al año 2002, por lo que se dificultó la consecución de los documentos solicitados por la denunciante en octubre de 2018, dado que, como es de conocimiento de esta entidad las empresas tienen la obligación de conservar los documentos y papeles del comerciante por el término de 10 años, según lo establece el artículo 28 de la ley 962 de 2005, frente a lo cual es necesario precisar lo siguiente:

En el presente cargo no se está analizando la fecha en la que se originó la obligación [REDACTED], sino el deber que le asiste a la sociedad investigada en calidad de fuente de información, de resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma y los términos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en consecuencia, este argumento no guarda relación con el objeto de investigación.

Así mismo, anota que *"la petición de la señora [REDACTED] tenía como finalidad la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de información, debido que esa era su mayor afectación, procedió a subsanar tal inconformidad eliminando los reportes negativos que tuviera a su nombre para dar cumplimiento a ley (sic) 1266, y emitió en tal sentido una respuesta el 19 de diciembre de 2018, sin absolver las otras 5 solicitudes de documentos de la petición, dado que, se imposibilitó para Marketing Personal en ese momento la verificación completa de la información debido a la antigüedad de 16 años que tenía la documentación"*

(...)

la Superintendencia debe reconocer probatoriamente la respuesta emitida el 19 diciembre de 2018 y recibida por la señora [REDACTED] en su correo electrónico el mismo día, quien confirma su recepción al elevar su inconformidad verbalmente ante nuestra Compañía tres meses después de la recepción, esto es, en marzo de 2019, donde la señora [REDACTED] solicita verbalmente en su nueva petición que "aún tengo la deuda morosa y se encuentra en cobro jurídico", por lo que, la reclamación iba dirigida a discutir la validez de la obligación contractual y no una inconformidad por reportes negativos, porque como puede observarse en el folio 11 de la Resolución 26988 de 2020, la señora [REDACTED] no registraba reporte negativo en centrales de información desde el año 2018 - 11.

Por ende, la afirmación de la Superintendencia en el cargo primero "así pues, en razón que la investigada no contestó la petición presentada el 26 de octubre de 2018, la titular tuvo que reiterar dicha solicitud.", carece de precisión, porque no es cierto que no se haya contestado el derecho de petición por Marketing Personal. Respecto de estas afirmaciones, es menester señalar lo siguiente:

Tal como se explicó en líneas precedentes, en el cargo que nos ocupa no se analiza la eliminación del reporte negativo, sino que la petición presentada por la titular el **26 de octubre de 2018**, haya sido tramitada de conformidad a lo preceptuado en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

En ese sentido, encuentra este Despacho que, la petición fue contestada por la sociedad investigada de manera extemporánea el **19 de diciembre de 2018**. Además, es necesario agregar que, dicha contestación se dio de manera incompleta, pues no se pronunció respecto de cada uno de los puntos referidos en la petición en cita, así como tampoco se allegaron los documentos solicitados; razones que, en su conjunto, resultan suficientes para colegir que los argumentos expuestos por la sociedad investigada no sean de recibo para esta Dirección.

⁷ Escrito de descargos radicado bajo el número 20-135209- -00010-0000 del 15 de julio de 2020.

Por otra parte señala que: *“el segundo requerimiento presentado por la señora [REDACTED] en marzo de 2019, debe tomarse como un nuevo derecho de petición regulado por la ley 1755 de 2015, por las siguientes razones: primero, La señora [REDACTED] ya no era titular de información financiera frente a nuestra empresa debido a su eliminación de los reportes negativos; segundo, porque buscaba el envío de documentos que probarán la relación contractual con Marketing Personal, lo cual se sale del objeto de protección de la ley 1266 de 2008; tercero, la inconformidad sobre los reportes negativos ya había sido resuelta desde diciembre de 2018 y Marketing Personal ya no era fuente de información de la señora [REDACTED]”, frente a lo cual es primordial anotar lo siguiente:*

En primera instancia, se aclara que la petición que se está analizando en el presente cargo es la del 26 de octubre de 2018 y no la de marzo de 2019. Así mismo, es importante indicar que para el 26 de octubre de 2018 no se había eliminado el reporte negativo ante los operadores de información de la señora [REDACTED]; motivo por el cual, la petición de dicha eliminación realizada por la titular es perfectamente válida, y en ese sentido es imperativo que la sociedad investigada cumpla los términos para contestar las peticiones y reclamos presentados por los titulares, dispuestos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Igualmente, se advierte que, frente al manejo de la información contenida en bases de datos crediticias o comerciales, le corresponde a la Ley 1266 de 2008 su ámbito de aplicación, con el fin de proteger el derecho fundamental de habeas data de los titulares, por ello, para analizar si la fuente de información cumplió con sus deberes de contestar en tiempo las peticiones y reclamos presentados por los titulares, es necesario acudir a la ley en cita y no a la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, respecto de esta afirmación *“debe tener presente que la señora [REDACTED], solo manifestó su inconformidad tres meses después de la recepción de la primera comunicación emitida por Marketing Personal, por lo tanto, el desinterés de la denunciante no puede ser un indicio de responsabilidad de Marketing Personal S.A., y muchos (sic) menos, contar esos días de inactividad de la denunciante como incumplimiento de los términos en el deber de atender los requerimientos de los titulares de la información”,* es del caso precisar que a la titular le asiste el derecho de presentar peticiones en cualquier tiempo, y el deber de la sociedad investigada como fuente de información, es contestar dichas peticiones presentadas por los titulares bajo los parámetros dispuestos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, motivo por el cual, este argumento no está llamado a prosperar.

Así pues, es evidente que la documentación allegada por la sociedad investigada en esta instancia, así como la recolectada a lo largo de la investigación, no logra desvirtuar el presente cargo, pues no se vislumbra que haya dado respuesta oportuna al derecho de petición presentado el 26 de octubre de 2018 por la señora [REDACTED], en consecuencia, este cargo será objeto de sanción.

Abonado a lo anterior, con esta afirmación *“nuestra Compañía reconoce y acepta que contestó el derecho de petición con 20 días de retraso al termino estipulado en la ley 1266 de 2008”* se comprueba una vez más el incumplimiento del presente cargo.

Por lo expuesto, encuentra este Despacho procedente imponer la sanción correspondiente a veinticinco millones cincuenta y dos mil quinientos veinte pesos **M/CTE (\$25.052.520)**, equivalente a seiscientos noventa **(690)** Unidades de Valor Tributario **(UVT)**, al demostrarse la infracción de lo dispuesto en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 *ejúsdem*, por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1.

8.2.2 Del deber de remitir una comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de la información

“ARTÍCULO 8o. DEBERES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

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

"ARTÍCULO 12. REQUISITOS ESPECIALES PARA FUENTES. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

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

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

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló que el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos, siendo enfática al analizar este requisito establecido para las fuentes y en su momento expuso:

"El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa, del mismo modo, se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución."⁸

Una vez mencionada la normatividad aplicable al caso concreto, es necesario aludir a los hechos de la presente investigación administrativa:

En atención a las circunstancias denunciadas por la señora [REDACTED] bajo los radicados números 18-323804- -0 del 3 de diciembre de 2018, 18-323804- -00004-0000, 18-323804- -00005-0000 y 18-323804- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019, el Grupo de Trabajo de Habeas Data, a través del oficio radicado bajo el número 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, requirió a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** para que adjuntara la siguiente información:

"... 4.Copia de la comunicación previa remitida al reclamante antes del reporte de información negativa, junto con la guía que demuestre el envío de la misma en el término establecido en el inciso 3 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en caso de que el reporte se hubiese efectuado con posterioridad al 1 de julio de 2019 ..."

En respuesta al anterior requerimiento, la investigada mediante oficio radicado bajo el número 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019, señaló:

"En el año 2002, el 6 de enero la señora [REDACTED], realizó un pedido de productos de nuestros catálogos, por la suma de \$85.604 pesos, con fecha de exigibilidad de pago el 19 de enero de 2002. De este valor, a la fecha se encuentra pendiente de pago, la suma de \$ 29.904 pesos. Lamentablemente, debido a la antigüedad, no es posible adjuntar copia de la factura de venta para efectos de verificación de su Despacho.

*No obstante, es importante aclarar que en esta factura de venta se le notificó, **que si al día siguiente de su vencimiento, es decir el 20 de enero de 2002, la obligación no era***

⁸ Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P: Jaime Córdoba Triviño.

cancelada, la empresa procedería a reportarla negativamente ante los Operadores de información". (Negrita fuera del texto original)

Para constatar la información allegada por la sociedad investigada, se requirió mediante oficio radicado bajo el número 18-323804- -00008-000 del 15 de mayo de 2019 al Operador de información CIFIN S.A.S., para que informara "En qué fecha la sociedad investigada realizó el reporte negativo del Titular", requerimiento que fue contestado mediante comunicación radicada bajo el número 18-323804- -00012-0000 del 18 de junio de 2019, donde señaló: "1. La entidad MP- marketing personal S.A., fue el acreedor originario, la fecha en que realizó el reporte negativo de la obligación No. [REDACTED], fue el 14 de septiembre de 2018..."

De igual manera, se requirió al Operador de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A** mediante oficio radicado con el número 18-323804- -00009-000 del 15 de mayo de 2019, para que indicara "En qué fecha la sociedad investigada realizó el reporte negativo del Titular", a lo cual mediante respuesta radicada bajo el número 18-323804- -00013-0000 del 26 de junio de 2019, se informó que dicha fecha corresponde al mes de noviembre de 2018, con corte a octubre de 2018.

En consecuencia, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares previstas en el artículo 47⁹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho inició investigación administrativa de carácter sancionatorio mediante la Resolución 26988 del 8 de junio de 2020¹⁰, y sustentó este cargo en las siguientes consideraciones:

"En el caso analizado, se tiene en primer lugar que la titular en su denuncia presentada bajo el número 18-323804- -0 12 de marzo de 2018 informó dentro de otras cosas que: "también cabe resaltar que nunca he recibido por ningún medio notificación previas (sic) que cobre dicha deuda (...)

pese a que la empresa Marketing personal S.A, tiene en su base de datos mi nombre, mi cédula, la dirección de mis padres en [REDACTED], el teléfono de la casa de mis padres, jamás envió (sic) algún tipo de notificación durante 16 (sic) años (sic) qu (sic) eme (sic) permitiera establecer, conocer y la posibilidad de subsanar lo que ellos hoy manifiestan ante las centrales de riesgo. (Negrita fuera del texto original)

Así pues, con el fin de recolectar elementos de juicios suficientes, esta Dirección a través del Grupo de trabajo de Habeas Data, mediante radicado No. 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, requirió a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** para que adjuntara la siguiente información:

"... 4.Copia de la comunicación previa remitida al reclamante antes del reporte de información negativa, junto con la guía que demuestre el envío de la misma en el término establecido en el inciso 3 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en caso de que el reporte se hubiese efectuado con posterioridad al 1 de julio de 2019 ..."

En respuesta al anterior requerimiento, la investigada mediante oficio radicado con el No 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019, respecto del deber que nos ocupa, señaló:

"En el año 2002, el 6 de enero la señora [REDACTED], realizó un pedido de productos de nuestros catálogos, por la suma de \$85.604 pesos, con fecha de exigibilidad de pago el 19 de enero de 2002. De este valor, a la fecha se encuentra pendiente de pago, la suma de \$ 29.904 pesos. Lamentablemente, debido a la antigüedad, no es posible adjuntar copia de la factura de venta para efectos de verificación de su Despacho.

*No obstante, es importante aclarar que en esta factura de venta se le notificó, **que si al día siguiente de su vencimiento, es decir el 20 de enero de 2002, la obligación no era***

⁹ "ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

(...)

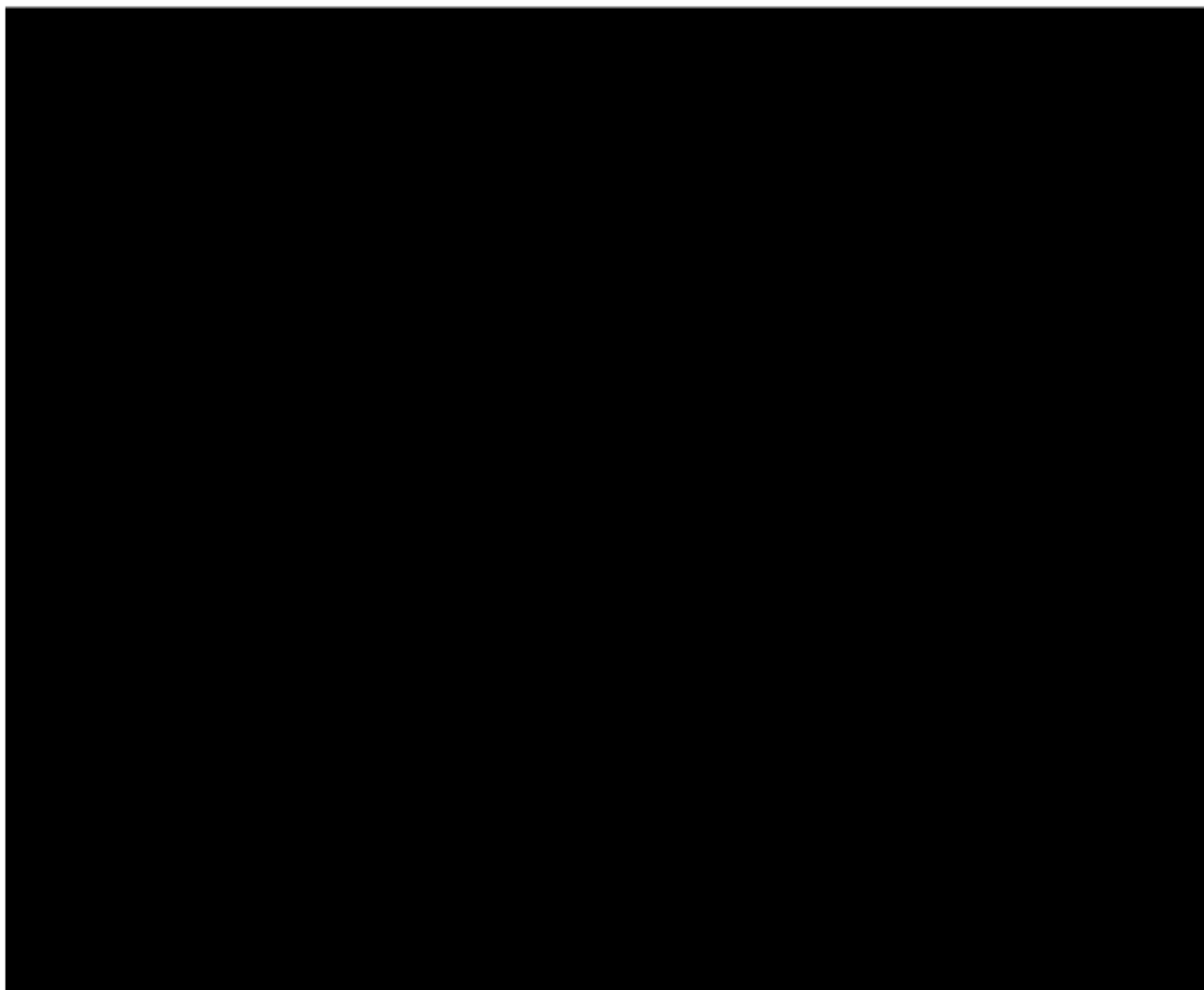
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. **Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes** Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

¹⁰ Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales "Por la cual se inicia una investigación administrativa y se formulan cargos", visible en el consecutivo No. 20-135209-2.

cancelada, la empresa procedería a reportarla negativamente ante los Operadores de información". (Negrita fuera del texto original)

A su turno, el Operador de información CIFIN S.A.S. mediante respuesta radicada bajo el número 18-323804- -00012-0000 del 18 de junio de 2019, informó lo siguiente respecto de la obligación No. [REDACTED]: "1.La entidad MP- marketing personal S.A., fue el acreedor originario, la fecha en que realizó el reporte negativo de la obligación No. [REDACTED], fue el 14 de septiembre de 2018..."

Así mismo, el Operador de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A** mediante respuesta con radicado con el No. 18-323804- -00013-0000 del 26 de junio de 2019, informó:



Así pues, de conformidad con lo señalado por la investigada y con lo allegado por los operadores de información financiera, se evidencia que la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A**, presuntamente, no cumplió con el deber que le asiste en su calidad de Fuente de Información de remitir una comunicación previa a la realización del reporte negativo en el historial crediticio de la denunciante, por lo menos con veinte (20) días de antelación, con el fin de permitirle discutir aspectos como existencia, pago o exigibilidad de la obligación objeto de reporte. Conducta que, a su vez, se subsume típicamente como infractora del numeral 10 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 ejúsdem".

Sobre el particular, la sociedad investigada como argumentos de defensa manifiesta que "al encontrarnos frente al delito de Suplantación de Identidad según la Fiscal [REDACTED], cuestiona lo manifestado por la titular en su denuncia N° 18-323804- 0 12 de marzo de 2018 donde informó dentro de otras cosas que, "también resaltar que nunca ha recibido por ningún medio notificación previa que cobre dicha deuda", debido que, al estar frente al delito de suplantación de identidad era imposible para Marketing Personal realizar una notificación previa de manera valida (sic) o en los teléfonos o direcciones correctos de la titular"

Continúa su escrito señalando que "es víctima del hecho de un tercero que lo llevo al error de pensar que tenía la información correcta, por lo cual, es imposible exigirle a nuestra empresa notificar correctamente a la titular del dato, dado que, si bien nuestro actuar generó un reporte negativo, se rompe el nexo causalidad de nuestra responsabilidad por el hecho delictivo de un tercero que impidió que la titular de la información pudiera ser notificada correctamente.

Por lo expuesto, se puede concluir que en el presente cargo estamos frente a una causal de exoneración de responsabilidad que impide la imputación del cargo, por el hecho de un tercero que llevó a nuestra empresa a realizar una notificación previa en direcciones que no corresponden con el domicilio de la titular”, al respecto es necesario precisar lo siguiente:

El argumento según el cual la sociedad investigada considera estar frente a un eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, no está llamado a prosperar debido a que el artículo 23¹¹ de la Ley 222 de 1995 ordena a los administradores obrar con la diligencia de un buen hombre de negocios. Esto último no solo les demanda actuar con profesionalismo y alto grado de diligencia, sino que les exige ser proactivos y adoptar acciones concretas para evitar, entre otras, la suplantación de identidad.

En este contexto, la sociedad investigada en calidad de fuente de la información le es imperativo el cumplimiento cabal de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, y en ese sentido, debe contar con mecanismos eficaces que garanticen que la comunicación previa al reporte negativo sea enviada a los titulares en los términos dispuestos en el artículo 12 de la ley en comento, hecho que de ninguna manera se puede trasladar a un tercero, pues la responsabilidad recae únicamente en la sociedad investigada.

Igualmente, respecto al hecho de suplantación mencionado por la sociedad investigada, se precisa que esta situación no la exonera del cumplimiento de la ley, debido a que, cuando la sociedad MARKETING PERSONAL S.A entabló la relación contractual con la denunciante tenía la plena convicción que con quien estaba contratando era la señora [REDACTED], pues conoció que se trataba de una suplantación solo hasta el momento de la reclamación presentada; por tanto, lo que verifica esta Superintendencia es que dicha sociedad haya actuado con la debida diligencia para enviar la comunicación previa al reporte negativo a la titular, en estricto cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, situación que no ocurrió, pues la sociedad investigada no demostró que remitió tal comunicación a la dirección suministrada por aquella persona con quien en su momento entabló la relación contractual.

Por otra parte, señala que “realiza la notificación previa al reporte negativo a centrales de riesgo en el cuerpo de la factura de la venta, la cual se entrega con el pedido en el domicilio del cliente, dicha factura tiene la leyenda " Recuerde que el incumplimiento en sus pagos genera reporte negativo ante los operadores de información, por lo tanto, si luego de 20 días calendarios siguientes a la fecha de pago usted no lo ha realizado, Marketing Personal S.A., procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información. Ley 1266/2008”, para tal fin, aporta la siguiente imagen:

*** Notificación Reporte a Centrales de Riesgo**

Recuerde que el incumplimiento en sus pagos genera reporte negativo ante los operadores de información, por lo tanto, si luego de 20 días calendarios siguientes a la fecha de pago usted no lo ha realizado, Marketing Personal S.A., procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información. Ley 1266 de 2008.
Esta factura se asimila en sus efectos a una letra de cambio según el artículo 774 del código de comercio | Impuesto sobre las ventas | Agentes retenedores de IVA | No somos autoretenedores | ICA 203 tarifa 4xmil | Agentes retenedores de ICA, según Res. 15687 de 02-agto-18 | Somos autoretenedores por concepto de ICA del municipio de Medellín, según Res. 44390 de 10-dic-19.
110000108232 de Fecha 2001/07/09 Rango solicitado 130001 Hasta 500000. Esta factura se asimila a una letra de cambio art 773 y 774 del C de C

En consideración con lo anterior, es del caso señalar que, si bien la norma permite a las fuentes de información realizar el envío de dicha comunicación en los extractos periódicos entregados a los clientes, en el caso analizado, en esta imagen no se evidencia que pertenezca a algún titular en particular.

¹¹ “ARTICULO 23. DEBERES DE LOS ADMINISTRADORES. Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
4. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
6. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas...”

Igualmente, en esta imagen no es posible identificar que la misma corresponde a la comunicación previa enviada a la señora [REDACTED], respecto de la obligación No. [REDACTED], pues no se observa fecha alguna que permita a este Despacho confirmar que se envió con los 20 días de antelación al reporte negativo exigidos por el artículo 12 de la Ley 1266, así como tampoco se evidencia que él envió de dicha comunicación se realizó a la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información, ni la individualización del nombre de la señora en cuestión. En consecuencia, es evidente que esta prueba no tiene el alcance para desvirtuar el cargo que nos ocupa.

Así mismo, de conformidad con la información aportada por los operadores de información CFIN S.A.S.¹² y EXPERIAN COLOMBIA S.A.¹³, las fechas del reporte negativo por parte de la sociedad corresponden al 14 de septiembre y noviembre de 2018 respectivamente, y no obra prueba en el plenario que evidencie que previo a tales fechas fue enviada la correspondiente comunicación tal como lo prevé el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, configurándose de esta manera el incumplimiento a la norma en mención.

Por lo expuesto, encuentra este Despacho procedente imponer la sanción correspondiente a veinticinco millones cincuenta y dos mil quinientos veinte pesos **M/CTE (\$25.052.520)**, equivalente a seiscientos noventa **(690)** Unidades de Valor Tributario **(UVT)**, al demostrarse la infracción de lo dispuesto en el numeral 10) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 *ejúsdem* por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1.

8.2.3 Del deber de garantizar que la información suministrada a los Operadores sea veraz completa, exacta, actualizada y comprobable

Ley 1266 de 2008

"ARTÍCULO 8o. DEBERES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

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

En este punto, es oportuno traer a colación la sentencia C-1011 de 2008, por medio de la cual se analizó la Constitucionalidad de la Ley 1266 de 2008, la cual respecto del numeral 1 del artículo 8 de la ley en cita expuso:

"(...) debe señalarse que los procesos de administración de datos personales están signados por un deber de objetividad. Esta condición implica que la información no debe ser presentada en forma inductiva, sesgada o sugestiva. La jurisprudencia constitucional al respecto también ha señalado que la veracidad supone una correspondencia entre el registro efectuado y las condiciones empíricas del sujeto pasivo. Por ello, en tanto la fuerza de los presupuestos de veracidad y actualidad se refleja en esta norma, la Corte la encuentra ajustada a la Constitución".

"ARTÍCULO 4o. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

- a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error..."

Por su parte, la Corte en relación con el artículo 4 de la citada ley indicó: "La Corte considera que estos preceptos reiteran el contenido y alcance de los principios que, en términos de la jurisprudencia constitucional, definen el contenido y alcance del derecho fundamental al hábeas data. En este sentido, se muestran en todo compatibles con la Carta Política. Además, debe resaltarse que

¹² Comunicación radicada bajo el número 18-323804- -00012-0000 del 18 de junio de 2019.

¹³ Comunicación radicada bajo el número No. 18-323804- -00013-0000 del 26 de junio de 2019.

los principios para la administración de datos personales incorporados por el legislador estatutario están contruidos a partir de una fórmula amplia, en especial para el caso del principio de interpretación integral de derechos constitucionales, lo cual permite la eficacia de las distintas libertades y garantías aplicables a los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos personales".

Una vez mencionada la normatividad aplicable al caso concreto, es necesario aludir a los hechos de la presente investigación administrativa:

En primer lugar, encuentra esta Dirección que la señora [REDACTED] puso en conocimiento ante esta Superintendencia, mediante los radicados números 18-323804- -0 del 3 de diciembre de 2018, 18-323804- -00004-0000, 18-323804- -00005-0000 y 18-323804- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019, entre otros hechos el siguiente:

Solicita la eliminación del reporte generado a su nombre por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** de las bases de datos de los operadores, puesto que dicho reporte carece de veracidad, en razón a que nunca solicitó ni adquirió la obligación objeto de reporte.

En atención a las circunstancias denunciadas por la titular, el Grupo de Trabajo de Habeas Data, a través del oficio radicado bajo el número 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, requirió a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** para que allegara "Copia del documento donde conste la existencia de la obligación a nombre del reclamante y/o relación comercial con éste", en respuesta a dicho requerimiento mediante oficio radicado bajo el número 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019 la sociedad en comento señaló:

"nos permitimos informarle que la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], figura como asesora de imagen MP, desde enero del año 2001.

En el año 2002, el 6 de enero la señora [REDACTED], realizó un pedido de productos de nuestros catálogos, por la suma de \$85.604 pesos, con fecha de exigibilidad de pago el 19 de enero de 2002. De este valor, a la fecha se encuentra pendiente de pago, la suma de \$29.904 pesos..."

Sin embargo, no fue allegado el correspondiente documento donde constara la existencia de la obligación a nombre de la señora [REDACTED].

En consecuencia, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares previstas en el artículo 47¹⁴ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho inició investigación administrativa de carácter sancionatorio mediante la Resolución 26988 del 8 de junio de 2020¹⁵, y sustentó este cargo en las siguientes consideraciones:

*"En el caso analizado, con el fin de recolectar elementos de juicios suficientes, esta Dirección a través del Grupo de Habeas Data, requirió mediante oficio con radicado No. 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** para que adjuntara la siguiente información:*

"3. Copia del documento donde conste la existencia de la obligación a nombre del reclamante y/o relación comercial con éste.

5.Documento en el que se evidencie que informó al Operador que el reporte "se encuentra en discusión por parte de su titular" en los términos del numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en caso de que el reclamo se hubiese efectuado con posterioridad al 1 de julio de 2009..." (Negrita fuera del texto original)

¹⁴ "ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

(...)

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

¹⁵ Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales "Por la cual se inicia una investigación administrativa y se formulan cargos", visible en el consecutivo No. 20-135209-2.

En respuesta al anterior requerimiento, la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** mediante escrito radicado bajo el número 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019 señaló: "nos permitimos informarle que la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], figura como asesora de imagen MP, desde enero del año 2001.

En el año 2002, el 6 de enero la señora [REDACTED], realizó un pedido de productos de nuestros catálogos, por la suma de \$85.604 pesos, con fecha de exigibilidad de pago el 19 de enero de 2002. De este valor, a la fecha se encuentra pendiente de pago, la suma de \$29.904 pesos..."

De acuerdo con lo expuesto, este Despacho evidencia que en la respuesta proporcionada por la investigada no se acreditó la existencia de la obligación con los documentos que la soportan, y no es veraz la información reportada ante los operadores de información financiera; y en ese sentido se configura una vulneración de la ley.

Así, se tiene que presuntamente la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.** desconoció el deber que le asiste de suministrar a los Operadores de bancos de datos información veraz, exacta y comprobable, como lo dispone el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el literal a) del artículo 4 ejúsdem".

Ahora bien, la sociedad investigada como argumentos de defensa en primer lugar afirma que "estamos frente a una obligación del año 2002, y de la cual se dificultó para nuestra Compañía la consecución de los documentos solicitados por la señora [REDACTED] en octubre de 2018, dado que, como es de conocimiento de esta entidad las empresas tienen la obligación de conservar los documentos y papeles del comerciante por el termino (sic) de 10 años según lo establece el artículo 28 de la ley 962 de 2005..." continúa señalando:

"la respuesta a la solicitud de explicaciones brindada a ustedes el 5 de junio de 2019, luego de meses de búsqueda al interior de la empresa se envió la documentación que soportaba la obligación existente. Para su comprobación, me permito anexar el soporte de envío de la respuesta a la solicitud de explicaciones, donde puede validarse que dicha documentación si fue remitida con ocasión de su solicitud".

De lo anterior, es del caso señalar que una vez analizados los anteriores argumentos y la documental a la que hace referencia la investigada¹⁶, no se evidencia que en la respuesta del 5 de junio de 2019 se hayan aportado los documentos que demuestran la existencia de la obligación No. [REDACTED], toda vez que estos se encuentran de manera incompleta sin que en los mismos se pueda identificar a que obligación se refiere.

Así mismo, 1) el contrato de suministro no cuenta con algún consecutivo o fecha que permita probar la existencia de la obligación No. [REDACTED]; 2) el pagaré tampoco tiene algún consecutivo donde se evidencie su identificación, y no se encuentra completo; por tanto, es evidente que el material probatorio no da cuenta de la existencia de la obligación No. [REDACTED] contraída por la denunciante, máxime cuando ni siquiera contiene la firma de su otorgante, y en ese sentido, la información reportada ante los operadores de información no fue veraz, completa, exacta, actualizada y **comprobable**.

En segundo lugar, señala que "(...) al momento de realizar los reportes negativos, carecían de veracidad y exactitud al encontrarnos frente a un hecho delictivo de suplantación de identidad tal como lo comprobó la Fiscalía 136 de Bogotá, lo que generó para nuestra empresa una distorsión del comportamiento crediticio de la señora [REDACTED]. Por tal motivo, nos encontramos frente a un eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero que impide la imputación de este cargo a nuestra Compañía".

De acuerdo con este argumento y una vez analizada la documental allegada como anexos al escrito de descargos¹⁷, en especial la comunicación expedida por la Fiscalía General de la Nación el 10 de junio de 2019, la cual tiene como asunto "**RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO RADICADO [REDACTED] DENUNCIANTE: [REDACTED], CC. [REDACTED] DELITO: FALSEDAD PERSONAL. ART. 296 C.P. FISCAL 136 SECCIONAL**" y la copia de la denuncia del delito por falsedad personal interpuesta el día 12

¹⁶ Esta documental se encuentran en el escrito de descargos radicado bajo el número 20-135209- -00010-0000 del 15 de julio de 2020.

¹⁷ Escrito radicado bajo el número 20-135209- -00010-0000 del 15 de julio de 2020.

de marzo de 2019, por la señora [REDACTED] ante la estación de Policía [REDACTED], es menester señalar lo siguiente:

El argumento según el cual la sociedad investigada considera estar frente a un eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, no está llamado a prosperar debido a que el artículo 23¹⁸ de la Ley 222 de 1995 ordena a los administradores obrar con la diligencia de un buen hombre de negocios. Esto último no solo les demanda actuar con profesionalismo y alto grado de diligencia, sino que les exige ser proactivos y adoptar acciones concretas para evitar, entre otras, la suplantación de identidad.

En este contexto, la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** en calidad de fuente de la información le es imperativo el cumplimiento cabal de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, y en ese sentido, debe contar con mecanismos eficaces que garanticen la veracidad de la información de los titulares, hecho que de ninguna manera se puede trasladar a un tercero pues la responsabilidad recae únicamente en la sociedad investigada, la cual debe actuar de manera diligente para materializar la implementación y verificación de procedimientos idóneos con miras a prevenir casos de suplantación.

Igualmente, respecto al hecho de suplantación mencionado por la sociedad investigada, se precisa que esta situación no la exonera del cumplimiento de la ley, debido a que, cuando la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** entabló la relación contractual con la denunciante tenía la plena convicción que con quien estaba contratando era la señora [REDACTED], pues conoció que se trataba de una suplantación solo hasta el momento de la reclamación presentada; por tanto, lo que verifica esta Superintendencia es que dicha sociedad haya actuado con la debida diligencia para demostrar que cuenta con los documentos que demuestran la existencia de la obligación No.603388, en estricto cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, situación que no ocurrió, pues la sociedad investigada no allegó dichos documentos para demostrar la existencia de la obligación referida de aquella persona con quien en su momento entabló la relación contractual.

De igual manera, en lo que se refiere a que los documentos y papeles del comerciante, según el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, deben conservarse hasta por 10 años, es pertinente precisar que esta ley, al no hacer parte del marco normativo de protección de datos personales, no resulta aplicable para el caso objeto de estudio, y en consecuencia, este argumento no está llamado a prosperar.

Así pues, encuentra este Despacho procedente imponer la sanción correspondiente a veinticinco millones cincuenta y dos mil quinientos veinte pesos **M/CTE (\$25.052.520)**, equivalente a seiscientos noventa **(690)** Unidades de Valor Tributario **(UVT)**, al demostrarse la infracción de lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el literal a) del artículo 4 *ejúsdem*, por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1.

8.2.4 Del deber de conservar copia o evidencia de la autorización otorgada por el Titular de la información.

La Ley 1266 de 2008 desarrollo el artículo 15 de la Constitución Política, el cual consagró el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, en especial la referida con el tratamiento de información financiera, crediticia, comercial, y de servicios.

¹⁸ **"ARTICULO 23. DEBERES DE LOS ADMINISTRADORES.** Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
4. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
6. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas..."

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008, por medio de la cual adelantó el estudio de exequibilidad de la ley 1266 de 2008, señaló lo siguiente:

"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 banco 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 (e)n 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 registrarse 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 (...)." (Subrayado fuera del texto original)

Por su parte, el numeral 5 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 establece los deberes que le asisten a las fuentes de información respecto de la solicitud y conservación de copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares para ser reportados y consultados en las bases de datos de los operadores de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, destinados al análisis del riesgo crediticio.

La citada norma estableció lo siguiente:

"Artículo 8. Deberes de las Fuentes de la Información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...).

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.

(...)." (Subrayado fuera del texto original)

Las obligaciones concretas incorporadas en el artículo transcrito de la ley 1266, desarrolla el precepto constitucional y el núcleo esencial del derecho de Hábeas Data, concretado en el principio de libertad, y fueron objeto de análisis por la honorable Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 en los siguientes términos:

"(...) De acuerdo con el principio de libertad, las actividades de registro y divulgación de los datos personales sólo pueden ejercerse con el consentimiento libre, previo y expreso del titular de esa información, esto es, el sujeto concernido. Así, esos datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin esa previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve de ese consentimiento (...)." (Subrayado fuera del texto original)

En este orden de ideas, la ausencia de autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información, implica que los datos asociados al reclamante no pueden ser reportados ante un operador de información, por ser la autorización el núcleo esencial del derecho fundamental de Habeas Data, pues a través de ella el titular del derecho manifiesta su voluntad frente al tercero para el manejo de su información, de ello se desprende la obligación para las fuentes de contar

con la misma, y que la información que reportan del comportamiento comercial del titular sea veraz, actualizada y comprobable.

Una vez mencionada la normatividad aplicable al caso concreto, es necesario aludir a los hechos de la presente investigación administrativa:

En primer lugar, encuentra esta Dirección que la señora [REDACTED] puso en conocimiento ante esta Superintendencia, mediante los radicados números 18-323804- -0 del 3 de diciembre de 2018, 18-323804- -00004-0000, 18-323804- -00005-0000 y 18-323804- -00006-0000 del 13 de marzo de 2019, entre otros hechos el siguiente:

Manifiesta que su identidad fue suplantada, puesto que nunca ha realizado ningún tipo de contrato con la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A.**, sin embargo, se encuentra reportada de manera negativa en las bases de datos de los operadores de información por dicha sociedad desde agosto de 2002.

En atención a las circunstancias denunciadas por la titular, el Grupo de Trabajo de Habeas Data, a través del oficio radicado bajo el número 18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019, requirió a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** para que allegara "*Copia de la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información*", en respuesta a dicho requerimiento la sociedad en comento allegó comunicación radicada bajo el número 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019; sin embargo, en la misma no se avizora manifestación o documento alguno, en donde se acredite la autorización otorgada por la señora [REDACTED], motivo por el cual, preliminarmente se incumplió el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el literal a) del artículo 4 ejúsdem.

En consecuencia, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares previstas en el artículo 47¹⁹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho inició investigación administrativa de carácter sancionatorio mediante la Resolución 26988 del 8 de junio de 2020²⁰, y sustentó este cargo en las siguientes consideraciones:

*"Ahora bien, con el fin de recolectar elementos de juicio suficientes esta Dirección a través del Grupo de Habeas Data, requirió mediante oficio No.18-323804- -00010-000 del 16 de mayo de 2019 a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A**, para que adjuntara dentro de otras cosas, "... 2. Copia de la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información..."*

*En respuesta a este requerimiento, la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A**. allegó escrito mediante radicado No 18-323804- -00011-0000 del 6 de junio de 2019; sin embargo, en dicha respuesta no hubo manifestación alguna sobre la autorización de la titular y tampoco fue aportada al plenario, desconociendo presuntamente el deber como fuente de información de: "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..."*

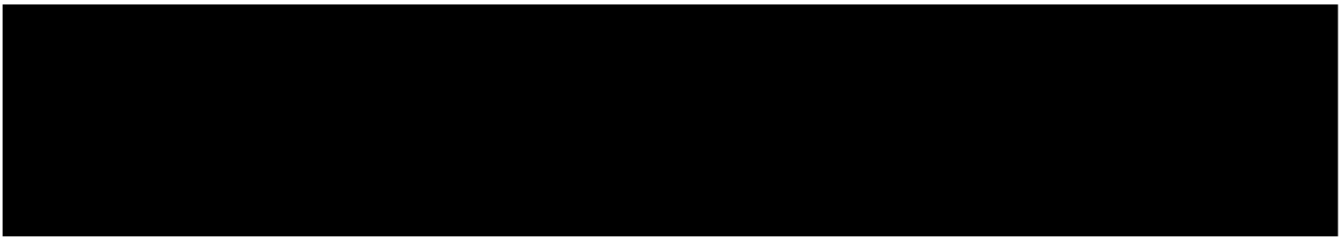
Ahora bien, la sociedad investigada como argumentos de defensa manifiesta que "*no hay infracción alguna pues como puede observarse en los documentos anexados con anterioridad, nuestra compañía sí cuenta, y por consiguiente ha conservado, la autorización brindada por el titular para efectuar reportes ante los operadores de la información.*

¹⁹ "ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

(...)

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

²⁰ Resolución expedida por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales "Por la cual se inicia una investigación administrativa y se formulan cargos", visible en el consecutivo No. 20-135209-2.



”

Este Despacho observa que esta imagen no puede configurarse como la autorización prevista en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, pues es un fragmento del contrato de suministro (aludido en el cargo anterior), el cual no cuenta con algún consecutivo o fecha donde se pueda colegir que corresponde a la obligación No. [REDACTED].

Adicionalmente, en gracia de discusión, el documento aportado tampoco contiene una autorización expresa para el reporte ante los operadores de información, motivo por el cual, con este documento no es viable acreditar el cumplimiento a la normatividad referida.

En este contexto, es claro que la sociedad investigada no cumplió con el deber que le asiste en calidad de fuente de la información, de conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por la titular, toda vez que, la documental aportada no cuenta con los requisitos establecidos en la ley estatutaria como fue anotado anteriormente.

Igualmente, es evidente que la documentación allegada por la investigada en esta instancia, así como la recolectada a lo largo de la investigación, no logra desvirtuar el presente cargo, pues no se vislumbra que la investigada haya conservado copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por la señora [REDACTED].

En este punto, es menester aludir al hecho de suplantación mencionado por la sociedad investigada en otros cargos, para recordarle que esta situación no la exonera del cumplimiento de la ley, debido a que, cuando la sociedad MARKETING PERSONAL S.A entabló la relación contractual con la denunciante tenía la plena convicción que con quien estaba contratando era la señora [REDACTED], pues conoció que se trataba de una suplantación solo hasta el momento de la reclamación presentada; por tanto, lo que verifica esta Superintendencia es que dicha sociedad haya actuado con la debida diligencia para conservar copia o evidencia de la autorización otorgada por el Titular de la información, en estricto cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, situación que no ocurrió, pues la sociedad investigada no cuenta con dicha autorización por aquella persona con quien en su momento entabló la relación contractual.

Por lo expuesto, encuentra este Despacho procedente imponer la sanción correspondiente a veinticinco millones cincuenta y dos mil quinientos veinte pesos **M/CTE (\$25.052.520)**, equivalente a seiscientos noventa **(690)** Unidades de Valor Tributario **(UVT)**, al demostrarse la infracción de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, por parte de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1.

NOVENO: Imposición y graduación de la sanción

9.1 Facultad sancionatoria

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en su artículo 18²¹. Esta potestad sancionatoria, que es

²¹**Ley 1266 de 2008, artículo 18:** “La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:
Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones.
Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
Suspensión de las actividades del banco de datos, hasta por un término de seis (6) meses, cuando se estuviere llevando a cabo la administración de la información en violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones.
Cierre o clausura de operaciones del banco de datos cuando, una vez transcurrido el término de suspensión, no hubiere adecuado su operación técnica y logística, y sus normas y procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con lo dispuesto en la resolución que ordenó la suspensión. Cierre inmediato y definitivo de la operación de bancos de datos que administren datos prohibidos.”

manifestación del poder punitivo del Estado, derivado de los artículos 2²², 4²³ y 6²⁴ de la Constitución, debe respetar las garantías constitucionales fijadas en el artículo 29 Superior, que hacen parte del derecho fundamental al debido proceso administrativo²⁵.

La Corte Constitucional señaló sobre este asunto:

*"La sanción administrativa, como respuesta del Estado a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marcha de la administración entre otros, y consecuencia concreta del poder punitivo del Estado, no debe ser ajena a los principios que rigen el derecho al debido proceso. (...)"*²⁶ (negrita añadida)

Por su parte, La Corte Constitucional a través de sentencia C-557 de 2000, señaló que la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo tiene la siguiente naturaleza:

"Partiendo de la concepción que entiende la planeación como el instrumento fundamental para el manejo económico del Estado, y con base en lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 341 de la Constitución Política según el cual "(e)l Plan Nacional de Inversiones se expedirá mediante una ley que tendrá prelación sobre las demás leyes", y que "sus mandatos constituirán mecanismos idóneos para su ejecución y suplirán los existentes sin necesidad de la expedición de leyes posteriores", la jurisprudencia ha destacado que la Ley del Plan de Desarrollo, que debe expedirse en cada período presidencial, determina el contenido de las leyes anuales de presupuesto, de otras leyes que tocan el tema económico, social o ambiental (...)"

El Plan Nacional de Desarrollo por ser una ley de iniciativa gubernamental y de un amplio consenso -tanto en la elaboración del proyecto de Ley como en su trámite legislativo- su cumplimiento debe hacerse de manera inmediata por parte de todas las entidades de orden nacional²⁷. Su cumplimiento se mide en la ejecución que se haga del Plan Nacional de Desarrollo dentro las competencias que le sean propias a cada una de las entidades del orden nacional observando los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

En efecto, el artículo 26 de la Ley 152 de 1994 dispone:

"Con base en el Plan Nacional de Desarrollo aprobado, cada uno de los organismos públicos de todo orden a los que se aplica esta Ley preparará su correspondiente plan de acción."

En ese orden de ideas, el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, establece lo siguiente:

ART. 49. —Cálculo de valores en UVT. A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente, SMMLV, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario, UVT. En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

PAR. —Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en SMMLV.

De esta manera y de conformidad con la norma antes señalada, si el valor de los cobros, sanciones o multas se encuentran establecidos en salarios mínimos, estos deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario UVT. Por

²² Artículo 2. (...) **Las autoridades de la República están instituidas** para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para **asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.** (negrita añadida)

²³ Artículo 4. **La Constitución es norma de normas. (...) Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades.** (negrita añadida)

²⁴ Artículo 6. **Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes.** Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones. (negrita añadida)

²⁵ Al respecto ver las sentencias: Corte Constitucional, Sala Plena, C-564 de 2000, Magistrado Ponente Alfredo Beltrán Sierra, diecisiete (17) de mayo del dos mil (2000); Corte Constitucional, Sala Octava de Revisión, T-010 de 2017, Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos, veinte (20) de enero de dos mil diecisiete (2017); Corte Constitucional, Sala Plena, C-034 de 2014, Magistrada Ponente María Victoria Calle, veintinueve (29) de enero de dos mil catorce (2014).

²⁶ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Alfredo Beltrán Sierra, diecisiete (17) de mayo del dos mil (2000). Considerando 5.5.2.

²⁷ Las entidades territoriales tienen sus propios Planes de Desarrollo, artículos 31 y ss., de la Ley 152 de 1994. Sin perjuicio, a la participación que éstas tienen en la elaboración del PND.

lo cual, las multas de carácter personal e institucional dispuestas en la Ley 1581 de 2012, serán determinadas de la siguiente manera:

$$\frac{SMMLV}{UVT \text{ vigente } 2021} = SMMLV \text{ expresado en UVT'S}$$

$$SMMLV \text{ expresado en UVT'S} * \text{Número de SMMLV a convertir} = \text{Sanción expresada en UVT'S}$$

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1266 de 2008, con relación a la imposición de la sanción, el artículo 19 *ibidem* establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las garantías del artículo 29 Constitucional²⁸ y que, por lo tanto, esta Dirección deberá analizar para el caso concreto y así determinar cuáles debe tener en cuenta. Esos criterios, según la sentencia C-1011 de 2008, hacen referencia a cinco circunstancias de agravación, entre los literales a) y e), y a una circunstancia de atenuación o disminución de la sanción, correspondiente al literal f).

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, esta Superintendencia debe ejercer su potestad sancionatoria de forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad que la norma vulnerada que establezca, así como la proporcionalidad entre la gravedad de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”²⁹

Siendo así, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe analizar todos los criterios de graduación del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 con la finalidad de establecer cómo se aplican al caso concreto y, de esa forma, seleccionar y graduar la sanción que se impondrá. Para esta finalidad, también se pueden tener en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, como también su rol dentro del cumplimiento la Ley de habeas data financiero, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria.

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 18 y siguientes de la Ley 1266 de 2008, son una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1266 de 2008. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data financiero y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros³⁰.

La imposición de sanciones por violación de la 1266 de 2008 tiene como fin central proteger y promover el respeto del derecho fundamental a la protección de datos personales, derecho humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivizado

²⁸ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y **administrativas**. (...) (negrita añadida)

²⁹ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

³⁰ Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrada Ponente Clara Inés Vargas.

por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución de 1991, y que en muchas ocasiones es conexo a otros derechos fundamentales de gran relevancia constitucional como la dignidad humana, el buen nombre, la intimidad, etc.

Del mismo modo, la vulneración del derecho fundamental a la protección de datos personales no solo afecta los derechos de una persona en particular, sino que pone en riesgo los derechos fundamentales de toda la sociedad. Por eso, las sanciones de dichas conductas no pueden, ni deben tratarse, como una cuestión insignificante o de poca monta. La transgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano es, por sí sólo, un hecho muy grave que no necesita de forzosos razonamientos para evitar un desentendimiento de la importancia de lo sucedido.

Recuérdese que, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, *"el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad"*³¹. Por eso, según dicho documento, se considera *"esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho"*. No debe olvidarse que el respeto de los derechos humanos es un elemento esencial de la democracia³².

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 18³³ de la misma ley. Asimismo, el artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

"Ley 1266 de 2008, artículo 19: *"Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:*

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.*
- b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar.*
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción.*
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- e) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- f) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar."*

Por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso en concreto, así:

9.1.1 Literal a) la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

³¹ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

³² Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en:
http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

³³ **Ley 1266 de 2008, artículo 18:** *"La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:*

Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

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

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

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1266 de 2008.

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

"(...) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad. (...)"³⁴

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe, en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, la colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

De manera que resulta aplicable el criterio de graduación señalado en el literal a) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008. Ahora bien, la Corte Constitucional indicó lo siguiente respecto de las sanciones consistentes en multas:

"Contrario a lo que señala alguno de los intervinientes, la norma de sanción en el caso de la multa es perfectamente determinable puesto que el precepto establece un límite máximo (1.500 salarios mínimos mensuales legales), y unos criterios de naturaleza objetiva y subjetiva, para su graduación (Art. 19), atendidas las circunstancias del caso concreto. Como criterios objetivos establece la dimensión del daño y el beneficio económico obtenido con la infracción; como criterios subjetivos contempla aptitudes como la reincidencia, la renuencia u obstrucción a la acción de vigilancia, y la aceptación de responsabilidad durante la investigación. La conjugación del elemento del límite máximo de la sanción con los criterios auxiliares (objetivos y subjetivos) para la graduación, proveen a la autoridad administrativa de los elementos suficientes para la determinación de la sanción, a la vez que permiten al destinatario del control prever, de manera razonable, las posibles consecuencias de su actuar. (...)"³⁵

En armonía con lo anterior, se reitera que este Despacho encuentra que para el caso en concreto hubo una afectación efectiva al Derecho de *Habeas Data* del Titular la cual no puede considerarse irrelevante en tanto se está ante la vulneración de: (i) un derecho fundamental autónomo; (ii) cuya protección deriva en la garantía de otros derechos como el de intimidad, buen nombre, libre desarrollo de la personalidad, entre otros; (iii) un derecho que debe ser efectivamente salvaguardado en tanto se está en un contexto en el que el poder informático es creciente³⁶.

Por tanto, se impondrá como sanción:

³⁴Corte Constitucional. Sentencia C-125 de 2003. M.P: Marco Gerardo Monroy Cabra. FJ: 5.

³⁵Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P: Jaime Córdoba Triviño. FJ: 3.6.2.

³⁶Corte Constitucional, Sentencia T-167 de 2015. M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. FJ: 3.4.1.10.

Una multa de cien millones doscientos diez mil ochenta pesos **M/CTE (\$100.210.080)** equivalente a dos mil setecientos sesenta **(2.760) UVT**, por la vulneración de lo establecido en la siguiente normatividad:

- i) El Numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem.
- ii) El Numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 ejúsdem.
- iii) El numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el Literal a) del artículo 4 ejúsdem.
- iv) El Numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

9.1.2 Otros criterios de graduación

Por un lado, se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), d) y e) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción; (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia; y (iii) tampoco hubo renuencia a cumplir las órdenes impartidas por esta autoridad.

Tampoco se tendrá en cuenta el criterio de atenuación señalado en el literal f) por cuanto, la sociedad investigada no admitió la comisión de la infracción de los hechos materia te investigación. Al respecto, es necesario remitirse a las manifestaciones de la investigada durante la presente actuación:

Si bien en los descargos informó que, *"Frente al cargo primero, solicitamos atender al criterio de proporcionalidad y reducción de la sanción según lo establece el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por aceptación expresa de nuestra empresa al reconocer que respondió 20 días después de la fecha de vencimiento el requerimiento de la titular tal como se expresó en dicho acápite"*³⁷. lo cierto es que todos los argumentos propuestos por la investigada respecto del primer cargo están encaminados a desvirtuarlo, tal como se demuestra a continuación:

"Es Importante precisar que, la respuesta emitida al derecho de petición del 26 de octubre de 2018, el cual tenía como termino (sic) de respuesta el 20 de noviembre de 2018, fue resuelta por nuestra Compañía el 19 de diciembre de 2018 y no el 5 de junio de 2019, tal como lo expresa la Superintendencia en el cargo primero", citando el correspondiente extracto de la Resolución de formulación de cargos.

Continúa su escrito manifestando: *"la Superintendencia debe tener presente que estábamos frente a una obligación del año 2002, y de la cual se dificultó para nuestra Compañía la consecución de los documentos solicitados por la señora [REDACTED] en octubre de 2018, dado que, como es de conocimiento de esta entidad las empresas tienen la obligación de conservar los documentos y papeles del comerciante por el termino (sic) de 10 años según lo establece el artículo 28 de la ley 962 de 2005.*

En el mismo sentido la Superintendencia de Industria y Comercio, al analizar las consecuencias derivadas de la mencionada ley, manifestó a través del Concepto 05054043 del 12 de octubre de 2005", el cual cita.

"Por lo anterior, nuestra Compañía al entender que la petición de la señora [REDACTED] tenía como finalidad la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de información, debido que esa era su mayor afectación, procedió a subsanar tal inconformidad eliminando los reportes negativos que tuviera a su nombre para dar cumplimiento a ley 1266, y emitió en tal sentido una respuesta el 19 de diciembre de 2018, sin absolver las otras 5 solicitudes de documentos de la petición, dado que, se imposibilitó para Marketing Personal en ese momento la verificación completa de la información debido a la antigüedad de 16 años que tenía la documentación".

³⁷ Esta afirmación se encuentra en el escrito de descargos interpuesto por la apoderada especial de la sociedad investigada radicado bajo el número 18-294997- -00023-0000 del 16 de diciembre de 2019.

Agrega que: (...) en la respuesta dada a la peticionaria el 19 de diciembre de 2018, atendió 2 de las 7 preguntas del derecho de petición presentado el 26 de octubre de 2018. Debido a que, la compañía no contaba con la comunicación previa al reporte para ese momento, atendió favorablemente la solicitud de eliminación del reporte ante centrales de información. Por lo tanto, se resolvieron los numerales 5 y 7 de la petición que tenía relación directa con el reporte negativo ante centrales de información y las cuales convertían el derecho de petición en una reclamación regulada por el artículo 16 de la ley 1266 según el objeto de protección de dicha ley". En este punto cita un extracto del derecho de Petición 26 de octubre de 2018.

De acuerdo con lo expuesto considera que: "la Superintendencia debe reconocer probatoriamente la respuesta emitida el 19 diciembre de 2018 y recibida por la señora [REDACTED] en su correo electrónico el mismo día, quien confirma su recepción al elevar su inconformidad verbalmente ante nuestra Compañía tres meses después de la recepción, esto es, en marzo de 2019, donde la señora [REDACTED] solicita verbalmente en su nueva petición que "aún tengo la deuda morosa y se encuentra en cobro jurídico", por lo que, la reclamación iba dirigida a discutir la validez de la obligación contractual y no una inconformidad por reportes negativos, porque como puede observarse en el folio 11 de la Resolución 26988 de 2020, la señora [REDACTED] no registraba reporte negativo en centrales de información desde el año 2018 - 11.

Por ende, la afirmación de la Superintendencia en el cargo primero "así pues, en razón que la investigada no contestó la petición presentada el 26 de octubre de 2018, la titular tuvo que reiterar dicha solicitud.", carece de precisión, porque no es cierto que no se haya contestado el derecho de petición por Marketing Personal.

Por lo tanto, a nuestro entender el segundo requerimiento presentado por la señora [REDACTED] en marzo de 2019, debe tomarse como un nuevo derecho de petición regulado por la ley 1755 de 2015, por las siguientes razones: primero, La señora [REDACTED] ya no era titular de información financiera frente a nuestra empresa debido a su eliminación de los reportes negativos; segundo, porque buscaba el envío de documentos que probarán la relación contractual con Marketing Personal, lo cual se sale del objeto de protección de la ley 1266 de 2008; tercero, la inconformidad sobre los reportes negativos ya había sido resuelta desde diciembre de 2018 y Marketing Personal ya no era fuente de información de la señora [REDACTED]..." En este punto cita el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 y continúa sus argumentos de defensa indicando:

"Sin embargo, en caso de considerar esta Superintendencia que el derecho de petición presentado en octubre de 2018, continuaba vigente para marzo de 2019 y era un requerimiento de habeas data regulado por la ley 1266, a pesar de haberse emitido una respuesta en diciembre de 2018, debe tener presente que la señora [REDACTED], solo manifestó su inconformidad tres meses después de la recepción de la primera comunicación emitida por Marketing Personal, por lo tanto, el desinterés de la denunciante no puede ser un indicio de responsabilidad de Marketing Personal S.A., y muchos (sic) menos, contar esos días de inactividad de la denunciante como incumplimiento de los términos en el deber de atender los requerimientos de los titulares de la información.

Al respecto el artículo 16 de la ley 1266 de 2008, establece el deber por parte de la Fuente de información de dar una respuesta de fondo a los titulares de la información, pero es importante recordar, que dicho artículo no trae como consecuencia jurídica el DESISTIMAR O DAR POR NO CONTESTADOS los requerimientos donde la fuente de información solo resuelva la solicitud de habeas data y/o porque el titular de información manifieste no estar conforme con la respuesta..."

En consideración a lo expuesto, en términos generales, se entiende la contradicción como la oportunidad de tomar posición y pronunciarse sobre las pretensiones y manifestaciones de parte contraria, y como un elemento de garantía constitucional del principio del debido proceso. Coligiéndose de lo anterior y a consideración de este Despacho, que, todos los argumentos expuestos por la sociedad investigada y los documentos que integran la presente actuación administrativa, estaban dirigidos a ejercer contradicción.

Por los motivos expuestos, este Despacho prescindirá de la aplicación del criterio señalado en el literal f) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008.

9.1.3 Reincidencia en la comisión de la infracción

Se tiene que la sanción impuesta por la vulneración de lo establecido en la siguiente normatividad: **i)** numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 *ejúsdem*; **ii)** numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 *ejúsdem*; **iii)** numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el Literal a) del artículo 4 *ejúsdem*; y **iv)** el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, corresponde a cien millones doscientos diez mil ochenta pesos **M/CTE (\$100.210.080)** equivalente a dos mil setecientos sesenta **(2.760) UVT**; sin embargo, este Despacho aumentará la sanción en un valor equivalente a cincuenta millones ciento cinco mil cuarenta pesos **M/CTE (50.105.040)**, para un total de ciento cincuenta millones trescientos quince mil ciento veinte pesos **M/CTE (\$150.315.120)**, equivalente a cuatro mil ciento cuarenta **(4.140) UVT**, teniendo en cuenta el criterio contenido en el literal c) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 en la medida en que con anterioridad la sociedad investigada ha sido sancionada por las mismas conductas violatorias de la ley.

Para el efecto se destacan las siguientes sanciones:

Radicado 10-107683

En el que mediante Resolución 7591 del 17 de febrero de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 *ejúsdem*, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información al no dar respuesta al derecho de petición presentado por la reclamante el 29 de junio de 2010.

Frente a la vulneración del deber mencionado, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento del deber contemplado en la norma mencionada, sanción que fue confirmada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 35555 del 30 de junio de 2011.

Radicado 10-34147

En el que mediante Resolución 10061 del 24 de febrero de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 al incumplir el deber como fuente de garantizar que la información suministrada a los operadores sea veraz completa, exacta, actualizada y comprobable.

De igual manera, también se comprobó la violación del precepto normativo contenido en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 *ejúsdem*, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información al dar respuesta al derecho de petición presentado por la reclamante el 25 de enero de 2010, de manera tardía el 18 de junio de 2010.

Frente a la vulneración de los deberes mencionados, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los incumplimientos a los deberes contemplados en la norma mencionada, sanción que no fue revocada, ya que mediante Resolución 24694 del 6 de mayo de 2011 se rechazó el recurso de reposición interpuesto.

Radicado 11-1592

En el que mediante Resolución 12836 del 11 de marzo de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 al incumplir el deber como fuente de garantizar que la información suministrada a los operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

De igual manera, también se comprobó la violación del precepto normativo contenido en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 *ejúsdem*, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información al dar respuesta al derecho de petición

presentado por la reclamante el 24 de septiembre de 2010, el 27 de octubre 2010, es decir, de manera tardía.

Frente a la vulneración de los deberes mencionados, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los incumplimientos a los deberes contemplados en la norma mencionada, sanción confirmada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 33597 del 24 de junio de 2011.

Radicado 11-008186

En el que mediante Resolución 45753 del 30 de agosto de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 al incumplir el deber como fuente de garantizar que la información suministrada a los operadores sea veraz completa, exacta, actualizada y comprobable.

De igual manera, también se comprobó la violación del precepto normativo contenido en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información al dar respuesta al derecho de petición presentado por la reclamante el 7 de octubre de 2010, de manera tardía el 27 de octubre de 2010.

Frente a la vulneración de los deberes mencionados, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los incumplimientos a los deberes contemplados en la norma mencionada, sanción confirmada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 60884 del 31 de octubre de 2011.

Radicado 11-001631

En el que mediante Resolución 49222 del 16 de septiembre de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 al incumplir el deber como fuente de garantizar que la información suministrada a los operadores sea veraz completa, exacta, actualizada y comprobable, y el contenido en el numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 ejúsdem, el cual establece el deber de remitir comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de la información.

De igual manera, también se comprobó la violación del precepto normativo contenido en el numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información al dar respuesta al derecho de petición presentado por la reclamante el 31 de agosto de 2010, de manera tardía el 23 de octubre de 2010.

Frente a la vulneración de los deberes mencionados, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los incumplimientos a los deberes contemplados en la norma mencionada, sanción que fue modificada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 66670 del 25 de noviembre de 2011 de la siguiente manera:

"ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad Marketing Personal S.A identificada con el Nit.811.018.771-1 de TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS PESOS M/cte. (\$3.749.200), equivalentes a siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia".

De acuerdo con lo anterior, es claro que solo se modificó el monto de la sanción impuesta mediante Resolución 49222 del 16 de septiembre de 2011, ya que las razones de hecho y derecho que dieron origen a dicha sanción se mantuvieron incólumes.

Radicado 10-154169

En el que mediante Resolución 54198 del 30 de septiembre de 2011 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral El Numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem, al haberse demostrado que la sociedad en mención incumplió su deber como fuente de información teniendo en cuenta que el derecho de petición presentado por el reclamante fue el 12 de noviembre de 2010, el cual fue contestado de manera tardía el 27 de diciembre de 2010.

Frente a la vulneración del deber mencionado, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento del deber contemplado en la norma mencionada, sanción que fue modificada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 705052 del 30 de noviembre de 2011 de la siguiente manera:

"ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad Marketing Personal S.A identificada con el Nit.811.018.771-1 de QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS PESOS M/cte. (\$535.600), equivalentes a un (1) salario mínimo legal mensual vigente, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia".

De acuerdo con lo anterior, es claro que solo se modificó el monto de la sanción impuesta mediante Resolución 54198 del 30 de septiembre de 2011, ya que las razones de hecho y derecho que dieron origen a dicha sanción se mantuvieron incólumes.

Radicado 16-195391

En el que mediante Resolución 6562 del 22 de marzo de 2019 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 *ejúsdem*, el cual establece el deber de remitir una comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de la información.

Frente a la vulneración del deber mencionado, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento del deber contemplado en la norma mencionada, sanción que fue confirmada a través del recurso de reposición resuelto mediante la Resolución 13525 del 13 de mayo de 2019 y del recurso de apelación 161 del 3 de enero de 2020, si bien en este último acto administrativo se modificó el artículo primero de la Resolución 6562 del 22 de marzo de 2019, fue en lo correspondiente a reducir dicha sanción a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes; sin embargo, las razones de hecho y de derecho que motivaron dicha sanción se mantuvieron incólumes.

Radicado 17-189727

En el que mediante Resolución 50575 del 18 de julio de 2018 se sancionó a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** por la violación del precepto normativo contenido en el numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 *ejúsdem*, el cual establece el deber de remitir comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de la información.

Así mismo, quedó demostrado la violación por parte de la sociedad en comento al deber como fuente de conservar copia o evidencia de la autorización otorgada por el Titular de la información, deber contemplado en el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

Frente a la vulneración de los deberes mencionados, este Despacho sancionó a la citada sociedad por la suma de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los incumplimientos a los deberes contemplados en la norma mencionada, sanción que no fue recurrida, razón por la cual la sanción impuesta a través de la Resolución quedo ejecutoriada.

DÉCIMO: CONCLUSIÓN

Así, en el caso *sub-examine*, quedó demostrado lo siguiente respecto de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771 -1:

1. No contestó de manera oportuna la petición presentada por la señora [REDACTED] el 26 de octubre de 2018, debido a que solo hasta el 19 de diciembre de 2018 otorgó la correspondiente respuesta, excediendo de esta manera los términos dispuestos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.
2. No demostró haber remitido la comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de la información, vulnerando el numeral 10) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 *ejúsdem*.
3. No cuenta con los documentos idóneos para demostrar la existencia de la obligación No. [REDACTED], y en ese sentido incumple el deber de garantizar que la información suministrada a los Operadores sea veraz completa, exacta, actualizada y comprobable, contemplado en el numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el Literal a) del artículo 4 *ejúsdem*.
4. No aportó un documento idóneo al plenario que demostrara que contaba con la autorización de la señora [REDACTED], infringiendo el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

DÉCIMO PRIMERO: EXHORTO AL REPRESENTANTE LEGAL

En virtud de todo lo expuesto, **EXHORTAMOS** al Representante Legal de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1, para que adopte medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con el propósito de:

1. Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación.
2. Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos.
3. Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias sobre tratamiento de datos personales, en particular atender los reclamos de los titulares en los términos establecidos en los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2012.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en virtud de la situación actual, teniendo en cuenta el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional, se ha restringido el ingreso a las instalaciones de la Superintendencia, en consecuencia, se establecieron las medidas pertinentes para permitir el acceso completo a los expedientes, por lo que la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** debe:

- (i) Enviar un correo electrónico a contactenos@sic.gov.co o habeasdata@sic.gov.co, solicitando el acceso al expediente a través de la plataforma servicios en línea, indicando: número de radicado, nombre completo de la persona que va a consultar el expediente, número de identificación y correo electrónico autorizado;
- (ii) Una vez reciba respuesta positiva respecto de la solicitud de acceso, la sociedad debe registrarse en servicios en línea link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> y a través del mismo link posteriormente al registro puede consultar el expediente de manera digital.

No obstante, en aras de garantizar los derechos de defensa y contradicción de la sociedad investigada, en el caso en que la misma considere necesario el acceso del expediente en físico, deberá enviar un correo electrónico a la dirección de correo habeasdata@sic.gov.co, solicitando que le asignen una cita para que pueda examinar el expediente, con el número de la referencia, en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en la ciudad de Bogotá. Lo anterior por cuanto se deben garantizar el ingreso a las instalaciones con las adecuadas medidas de bioseguridad.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1, de ciento cincuenta millones trescientos quince mil ciento veinte pesos **M/CTE (\$150.315.120)**, equivalente a cuatro mil ciento cuarenta **(4.140) UVT**, por la violación a lo dispuesto en la siguiente normatividad:

1. El numeral 7) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 ejúsdem.
2. El numeral 10) del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 12 ejúsdem.
3. El numeral 1) del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el Literal a) del artículo 4 ejúsdem.
4. El numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: EXHORTAR al Representante Legal de la sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771-1, para que adopte medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con el propósito de:

1. Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación.
2. Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos.
3. Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias sobre tratamiento de datos personales, en particular atender los reclamos de los titulares en los términos establecidos en los numerales 3, 4 y 5 del literal II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2012.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a sociedad **MARKETING PERSONAL S.A** identificada con Nit.811.018.771 -1, a través de su representante legal y/o apoderado, entregándole copia de esta e informándole que contra ella procede el recurso de reposición, ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, y el de apelación, ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR a la señora [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía número C.C. No. [REDACTED], el contenido de la presente decisión.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 04 MARZO 2021

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

NOTIFICACIÓN:

Investigada: **MARKETING PERSONAL S.A**
Identificación: Nit.811.018.771 -1
Representante Legal: Juan Sebastián Roldan
Identificación: C.C. No. 1.037.590.551
Apoderado General: 
Identificación: C.C 8.027.479
Dirección: 
Ciudad:
Correo electrónico: zolanlli.giraldol@marketingpersonal.com

COMUNICACIÓN:

Señora: 
Identificación: 
Dirección: 
Ciudad:
Correo electrónico: 