



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 68380 DE 2020

(28 OCTUBRE 2020)

VERSIÓN PÚBLICA

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

Radicación 19-233246

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

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012, y los numerales 5 y 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución 74206 del 16 de diciembre de 2019¹ la Dirección de Investigación de Protección de Datos personales resolvió abrir investigación y formular pliego de cargos contra la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** identificada con el Nit. 860.002.964-4 por la presunta contravención de lo dispuesto en:

“El literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9 de la misma ley, y con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los literales a) y e) del artículo 4 y el artículo 15 de la misma Ley, así como con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.”

La denuncia presentada por la señora [REDACTED]², a través de su apoderado especial, el señor **CARLOS AUGUSTO MARÍN PINEDA**, se contrajo a los siguientes hechos:

- 1.1 Señala el apoderado de la denunciante que, *“El BANCO DE BOGOTÁ (sic), de manera abusiva y sin tener ningún tipo de relación contractual o comercial con mi representada la señora [REDACTED] ha venido realizándole una serie de cobros amenazantes e intimidatorios desde agosto del año 2016 hasta la fecha.*
- 1.2 A continuación, manifiesta que, *“En diferentes oportunidades la señora [REDACTED] de manera verbal le ha manifestado a los cobradores del BANCO DE BOGOTÁ (sic), que no la llamen mas (sic) a cobrarle ya que ella no les debe absolutamente nada y además no es cliente de este banco.*
- 1.3 Señala que, *“Es de resaltar que la señora [REDACTED], en ningún momento ha autorizado al BANCO DE BOGOTÁ (sic), para que disponga o haga uso de sus datos personales en favor suyo o de un tercero.*
- 1.4 Indica que, *“Mediante derecho de petición de fecha 22 de septiembre del año 2017, la señora [REDACTED] le solicito (sic) al BANCO DE BOGOTÁ (sic) que eliminara toda la información que tuviera a su nombre, petición que fue radicada el 28 de septiembre del año 2017 y que a la fecha no ha sido contestado (sic) por la entidad bancaria.*
- 1.5 Afirma que, *“Los cobros realizados por el BANCO DE BOGOTÁ (sic) a la señora [REDACTED] se ha realizado mediante llamadas y mensajes de texto a través de la línea móvil número XXXXXXXXXX, la cual se encuentra registrada a nombre de la señora [REDACTED] desde el 19 de agosto del año 2006 hasta la fecha, como lo certificaron las empresas prestadoras del servicio MOVISTAR, Virgin y Avantel, certificaciones que anexo como prueba.*
- 1.6 Finaliza indicando, que, *“Con base en los anteriores hechos, se demuestra fácilmente que el BANCO DE BOGOTÁ (sic) cometió varias irregularidades en contra de la señora [REDACTED] como son:*

¹ Actuación radicada el 17 de diciembre de 2019, bajo el número 19-233246-1-0.

² Actuación radicada el 08 de agosto de 2018, bajo el número 18-201649-0-0.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

- *Violaron (sic) del derecho fundamental a la intimidad*
- *Violación del derecho a la tranquilidad.*
- *Está realizando de manera abusiva un cobro de lo no debido.*
- *El BANCO DE BOGOTÁ (sic) violó (sic) claramente la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.”*

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

SEGUNDO: Que la Resolución 74206 del 16 de diciembre de 2019 se notificó personalmente a la señora **NURY MILENA SÁENZ RODRÍGUEZ**, en representación de la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ**, el 20 de diciembre de 2019, según consta en la certificación expedida por la Secretaría general Ad-Hoc de esta Superintendencia, radicada bajo el número 19-233246-8 -16 del 30 de enero de 2020.

TERCERO: Que, dentro del término concedido para el efecto, mediante escrito radicado bajo el número 19-233246- -00007-0000, la sociedad investigada presentó sus descargos³, en los cuales manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

3.1 En primer lugar, se refiere al **“Cargo Primero: Presunta transgresión al literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y 9 de la misma ley.**

La Ley 1681 de 2012, tiene como objeto desarrollar el artículo 15 (sic) nuestra Constitución Política, en el entendido que toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en base de datos o archivos de entidades públicas y privadas; generando al responsable del tratamiento de estos datos entré (sic) otras obligaciones, la de conservar, en las condiciones previstas en dicha ley, copia de la respectiva autorización; norma sobre la cual se formuló el primer cargo contra mi representada.

Dentro del presente cargo objeto de investigación por parte de esta Dirección, resulta importante destacar los siguientes hechos que desvirtúan la transgresión de la norma antes descrita y que dieron inicio a la presente investigación administrativa.

En primero (sic) lugar; es de recordar que el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 indica que “... en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior”. (sic) y en el caso que nos ocupa podemos inequívocamente entender que de la llamada realizada a la señora [REDACTED] el día 13 de julio de 2016 por parte de un funcionario del Banco de Bogotá, la cual fue grabada por motivos de seguridad y la cual aporto en el acápite de pruebas; se obtuvo su consentimiento previo y autorización de seguir comunicándose con ese número de teléfono celular, para el recibo de llamadas y consecuentemente de mensajes de texto dirigidos al señor [REDACTED], quien es su hijo; teniendo pleno conocimientos (sic) dichas comunicaciones eran para realizar gestión de cobranza por la cesación en el pago de la cuota de su tarjeta de crédito, otorgada por el Banco para el mes de noviembre de 2014.

Banco de Bogotá obtuvo los datos de la señora [REDACTED], como se indicó en respuesta al oficio número 18-201649-00005-000 de esta Superintendencia, por parte del señor [REDACTED], en su calidad de hijo, quien al momento de diligenciar la solicitud de servicios financieros para el otorgamiento de una tarjeta de crédito joven con la entidad Banco de Bogotá S.A. el día 25 de noviembre de 2014; en la casilla de referencias familiares consignó el nombre y número de teléfono celular de su señora madre, manifestando igualmente en el formato de datos adicionales del solicitando, que ella, la señora [REDACTED], era la persona que pagaba sus estudios así como sus gastos mensuales de sostenimiento; de donde mi representada, presumió amparada por el principio de buena fe, que el señor [REDACTED] contaba con la autorización y consentimiento de la titular, de dar a conocer dicha información y que la misma fuera compartida con un tercero, como lo es el Banco de Bogotá. Documentos estos que fueron firmados por el señor [REDACTED] una vez leídos y entendidos, en constancia que la información contenida en ellos era veraz y cierta; los cuales se aportan copia (sic) en el acápite de pruebas para que se valore dentro de la presente investigación.

En la llamada realizada al abonado celular de titularidad de la señora [REDACTED], como se evidencia en la grabación de la llamada telefónica atendida el día 13 de julio de 2016 por la señora XXXXX, que se aporta como prueba para la presente actuación administrativa, la titular del abonado telefónico, de manera consciente, libre y espontánea, autorizó de manera expresa al Banco para que pudiera ubicar a su

³ Actuación radicada el 14 de enero de 2020, bajo el número 19-233246- -00007-0000.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

hijo en dicho abonado después de las 5 de la tarde, ya que el celular de su hijo había sido hurtado, sin que en forma alguna haya manifestado objeción respecto del contacto telefónico realizado, en donde, se itera, existió una autorización concomitante para seguir contactándola.

Por lo anterior, el presente cargo no está llamado a prosperar, (sic) puesto que de la grabación de la llamada telefónica realizada a la señora [REDACTED], se obtuvo su autorización expresa e informada para que mi representada a través de sus funcionarios, siguieran comunicándose a dicho abonado telefónico buscando contacto con su hijo, el señor [REDACTED] para el envío de información de sus productos, finalidad que quedó clara en la grabación telefónica y a la que se atuvo el Banco en lo sucesivo.

3.2 Continúa su escrito refiriéndose al segundo de los cargos, en los siguientes términos:

“Cargo Segundo: Presunta transgresión al literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal a) y e) del artículo 4 y 15 de la misma ley.

El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en su literal j) establece como deber de los responsables del tratamiento: “tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley”, literal sobre el cual recae el segundo cargo formulado a mi representada y sobre el cual me permito realizar las siguientes observaciones.

Como fue reconocido por mi representada, en respuesta dada el día 22 de febrero de 2019 al oficio número 18-201649-00005-000 de esta Superintendencia, la señora [REDACTED] presentó (sic) derecho de petición con fecha del 22 de septiembre de 2017, el cual fue radicado en una oficina del Banco de Bogotá el día 28 de septiembre de 2017, donde solicitaba la eliminación de toda la información que la entidad tuviera de su nombre; y como sustento manifestaba que estaba recibiendo llamadas del Banco de Bogotá, solicitándole la cancelación de una obligación y que ella en la actualidad no tenía (sic) vínculo con la entidad.

El día 13 de octubre de 2017, Banco de Bogotá dio respuesta al derecho de petición de manera electrónica a la dirección de correo electrónico indicada por la peticionaria en su comunicación, que corresponde al buzón [REDACTED]x; en el cual se indicaba entre otras cosas que era necesario que informará (sic) el número de celular en el cual recibía las llamadas por parte de funcionarios del Banco, con el fin de adelantar las investigaciones correspondientes, lo cual no fue posible teniendo en cuenta que no fue aportado por la señora [REDACTED].

No es de recibo lo manifestado en la motivación de la formulación del cargo segundo, en el sentido que se expresa que “teniendo en cuenta que por medio del número de cédula de la señora [REDACTED] se podía establecer a que (sic) número de celular se le estaba vinculando y hacía referencia en el derecho de petición interpuesto el día 22 de septiembre (folio 6), de manera preliminar se verifica que la respuesta de la sociedad no fuera completa ni de fondo”; ya que como la misma peticionaria lo informa en el derecho de petición, ella no ha tenido vínculo comercial con el Banco de Bogotá y por tal motivo, en nuestras bases de datos no contamos con datos e información asociados al número de cédula de la señora [REDACTED] el que por lo demás no obraba ni obra en las bases de datos del Banco para la fecha de recepción del derecho de petición (negación indefinida exenta de prueba); puesto que como se ha manifestado, el número de abonado celular fue obtenido de la información aportada por su hijo, el señor [REDACTED] al momento de diligenciar la solicitud de servicios financieros como referencia familiar y que se aporta como prueba. Así pues, no bastaba el nombre o número de cédula de la peticionaria para que el Banco pudiera deducir el sentido de su petición, a lo que se suma que legalmente estaba facultado para solicitar la información adicional requerida para poder contestar de fondo, de suerte que, si se solicitaba la exclusión de un dato personal, como lo era el número de teléfono, no era cuestionable que quien presuntamente estaba tratando el dato solicitara la precisión del dato en cuestión.

Si bien es cierto, mi representada en respuesta a oficio número 18-201649-00005-000 remitió copia de la respuesta al derecho de petición con fecha 13 de octubre de 2017, no fue posible remitir la correspondiente constancia de envío y/o recepción por parte de la señora [REDACTED]; por lo que respetuosamente solicito a su despacho, se decrete como prueba la exhibición del correo electrónico recibido en el buzón [REDACTED], para el día 13 de octubre de 2017, el cual de conformidad con el derecho de petición radicado, en dicho buzón recibe notificaciones la señora [REDACTED] y fue la dirección de correo electrónico que aparece registrado en la respuesta que se aporta como prueba.

CUARTO: Que mediante Resolución 37549 del 13 de julio de 2020⁴ esta Dirección incorporó las pruebas obrantes en la totalidad del expediente radicado bajo el número **19-233246**, negó otras pruebas y declaró agotada la etapa probatoria.

⁴ Actuación radicada el 15 de julio de 2020, bajo el número 19-233246-9-0.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

En el mismo acto administrativo, se corrió traslado a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** por el término de diez (10) días hábiles para que presentara sus alegatos de conclusión.

QUINTO: Que la Resolución 37549 del 13 de julio de 2020 fue comunicada a la sociedad investigada el 15 de julio de 2020, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General Ad-Hoc de esta Superintendencia, radicada bajo el número 19-233246- -13 del 19 de agosto de 2020.

SEXTO: Que, dentro del término concedido para el efecto la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ**, a través de su representante legal, presentó alegatos de conclusión, bajo el radicado número 19-233246-12-0 del 29 de julio de 2020, a través de los cuales, reiteró lo expresado en su escrito de descargos.

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

De conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales es competente para investigar e imponer las sanciones pertinentes a los Responsables y Encargados del Tratamiento de datos una vez verifique el incumplimiento de las disposiciones en materia de protección de datos.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011⁵, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

“En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que pese a la generalidad de la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en términos específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato”.

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

- (i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas, específicamente, en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.
- (ii) De conformidad con los hechos alegados por la reclamante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de lo dispuesto en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9 de la misma ley, y con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015: y

El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los literales a) y e) del artículo 4 y el artículo 15 de la misma Ley, así como con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

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, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada en los escritos de descargos y los alegatos de conclusión, así como el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

⁵ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

8.2.1 Del deber de solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por la Titular

El precepto consagrado en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 hace referencia al deber de solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la citada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, dicho precepto se armoniza con el principio de libertad, contenido en el literal c) del artículo 4 de la misma disposición, normatividad que a su vez ha sido objeto de especial atención por parte de la Corte Constitucional, tal como quedó reflejado en la Sentencia C-748 de 2011, así:

“El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Este principio, pilar fundamental de la administración de datos, permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser utilizada o no es bases de datos. También impide que la información ya registrada de un usuario, la cual ha sido obtenida con su consentimiento, pueda pasar a otro organismo que la utilice con fines distintos para los que fue autorizado inicialmente.

El literal c) del Proyecto de Ley Estatutaria no sólo desarrolla el objeto fundamental de la protección del habeas data, sino que se encuentra en íntima relación con otros derechos fundamentales como el de intimidad y el libre desarrollo de la personalidad. En efecto, el ser humano goza de la garantía de determinar qué datos quiere que sean conocidos y tiene el derecho a determinar lo que podría denominarse su “imagen informática”.

*De todo lo anterior, puede entonces deducirse: (i) los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. En decir, **no está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato** y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial, (ii) el consentimiento que brinde la persona debe ser definido como una indicación específica e informada, libremente emitida, de su acuerdo con el procesamiento de sus datos personales. Por ello, el silencio del Titular **nunca** podría referirse como autorización del uso de su información y (iii) el principio de libertad no sólo implica el consentimiento previo a la recolección del dato, **sino que dentro de éste se entiende incluida la posibilidad de retirar el consentimiento y de limitar el plazo de su validez.**”*

Igualmente, es importante indicar que en virtud del principio de libertad, citado en líneas precedentes, el legislador impuso a los Responsables del Tratamiento de datos personales la exigencia de requerir la autorización previa, expresa e informada del Titular, consagrada en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y, además, el deber de solicitar y conservar copia de la autorización de Tratamiento otorgada por el mismo, según lo dispuesto en el literal b) del artículo 17 del mismo compendio normativo.

De lo anterior, vale la pena precisar que la jurisprudencia constitucional, en la mencionada sentencia, se refiere a las características de los datos personales al analizar la constitucionalidad del proyecto de ley de protección de datos personales, a saber: “i) *Estar referidos a aspectos exclusivos y propios de una persona natural; ii) Permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; iii) Su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita; iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación”, características que se adicionan al concepto de dato personal establecido en la Ley, consistente en un derecho de propiedad sobre este, que se radica en cabeza del titular.*

Posteriormente, en el ejercicio de la potestad reglamentaria constitucionalmente atribuida, el Gobierno Nacional, por medio del Decreto 1074 de 2015 señaló que los responsables del tratamiento de datos personales deben adoptar procedimientos para obtener de parte del Titular la autorización para cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los mismos, así:

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

“ARTÍCULO 2.2.2.25.2.2. Autorización. *El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que*

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere a la sección 3 de este capítulo, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento debe comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.”

Precisado lo anterior, en el caso objeto de estudio, encuentra esta Dirección que la denunciante, a través de apoderado especial, manifestó que *“Es de resaltar que la señora [REDACTED], en ningún momento ha autorizado al BANCO DE BOGOTÁ (sic), para que disponga o haga uso de sus datos personales en favor suyo o de un tercero. Ante lo expuesto en la denuncia, el Grupo de Trabajo de Habeas Data, le solicitó a la sociedad BANCO DE BOGOTÁ que se pronunciara, entre otros, respecto de los siguientes puntos⁶:*

“1. Acreditar prueba de la autorizaci (sic) (previa e informada) otorgada por el Titular de la informaci (sic) para el tratamiento de sus datos personales.

2. En caso de contar con la respectiva autorizaci (sic) aportar prueba mediante la cual se informe al Titular de informaci (sic) la finalidad de la recolecci (sic) y los derechos que le asisten por virtud de la autorici (sic) otorgada.”

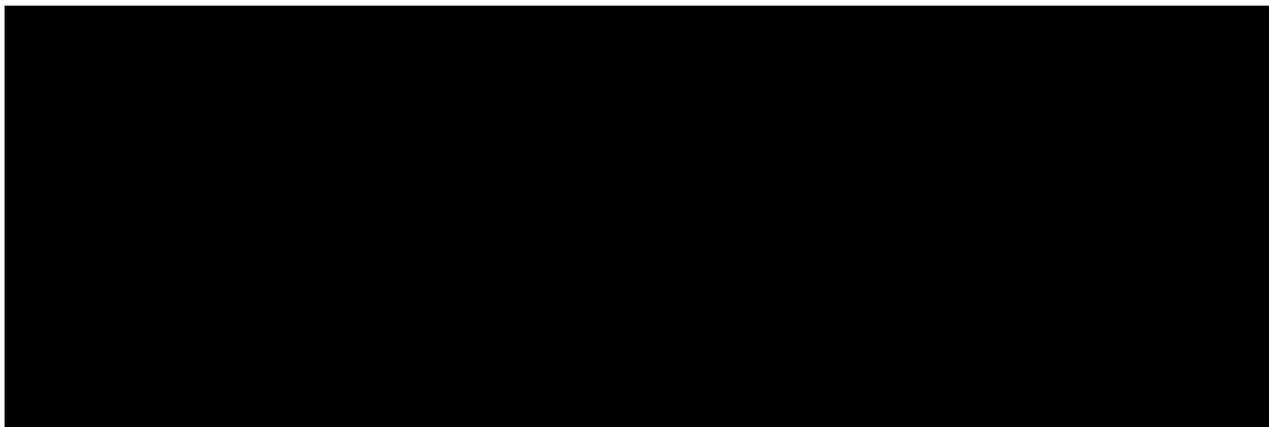
En respuesta al citado requerimiento la sociedad investigada informó, mediante escrito radicado el día 22 de febrero de 2019, bajo el número 18-201649- -00006-0000, lo siguiente:

“1. Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el titular de la información para el tratamiento de sus datos personales:

Para el caso en mención, es importante considerar que el número telefónico [REDACTED], fue registrado en la solicitud de servicios financieros para la solicitud de una tarjeta de crédito en el Banco de Bogotá por el señor [REDACTED], quien registró (sic) la señora [REDACTED] como su primera referencia y la persona encargada de sus gastos y mantenimiento por tratarse de su madre.

La generación de mensajes y llamadas de cobro, se generan a partir de la deuda que el señor [REDACTED] presenta sobre la tarjeta de crédito terminada en [REDACTED], desde el mes de marzo del año 2016, por un valor de [REDACTED] a la fecha.

En comunicación telefónica del día 13 de Julio (sic) del año 2016, la señora [REDACTED], madre del deudor, adujo (sic) que como a este le habían hurtado el celular, solicitaba que en adelante se comunicaran con ella al número [REDACTED], como se observa a continuación en el resumen de registro de contactos.



⁶ Actuación radicada el día 04 de febrero de 2019, bajo el número 18-201649- -00005-000.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

En atención al numeral 1 de su requerimiento, en el anexo 1 de encuentra la solicitud de servicios financieros persona natural suscrita por el señor [REDACTED], mediante la cual, en el espacio de autorizaciones de consulta, verificación y otras, acepta el tratamiento de datos personales por parte del Banco de Bogotá; y adicionalmente el formato de datos adicionales del solicitante.

Es de anotar que de acuerdo a conceptos de la Superintendencia Financiera radicado 201403839-002-000, trámite 116 Consultas específicas de fecha 2014-05-15; y Superintendencia de Industria y Comercio, radicado 17-866571 trámite 113, actuación 440; se concluye que los bancos no necesitan autorización para recaudar o para tratar información de un cliente, sino cuando la van a circular.

2. En caso de contar con la respectiva autorización, aportar prueba mediante la cual se informe al titular de la información la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada:

Teniendo en cuenta lo indicado en el punto anterior y para dar respuesta al numeral 2 de su comunicación, manifestamos que en la solicitud de servicios financieros multiproducto persona natural que se encuentra en el Anexo 1, en la sección de autorizaciones de consulta, verificación y otras, contiene la finalidad para la cual es recolectada la información, así como los derechos que le asisten al titular de la misma.

(...)”

En virtud de lo expuesto y del material probatorio aportado, tanto por la denunciante como por la sociedad investigada, esta Dirección dio apertura a la investigación administrativa que nos ocupa y formuló cargos a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ**⁷, al considerar preliminarmente que:

“En el caso analizado se tiene que, mediante el oficio 18-121344 – 5 (sic) del 18 de mayo de 2018 (sic), se requirió a la sociedad investigada con el propósito de que, entre otras cosas acreditara si contaba con autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos personales y, consecuentemente, remitiera copia de la misma; no obstante, pese a que la investigada suministró respuesta, no acreditó que contaba con la autorización de la señora [REDACTED] para realizar el Tratamiento de sus datos personales.

Aunado a lo anterior, y en revisión de la respuesta aportada por la sociedad se pudo establecer que el banco no cuenta con la autorización de la señora [REDACTED] para el Tratamiento de sus datos personales, y que la relación contractual existente es con un tercero, con el señor [REDACTED], tal como manifestó: “Para el caso en mención, es importante considerar que el número telefónico [REDACTED], fue registrado en la solicitud de servicios financieros para la solicitud de una tarjeta de crédito en el Banco de Bogotá por el señor [REDACTED], quien registró (sic) la señora [REDACTED] como su primera referencia y la persona encargada de sus gastos y mantenimiento por tratarse de su madre”. Conforme a lo relatado por la sociedad y frente al análisis del mismo, no existe un documento donde se evidencie que efectivamente la señora [REDACTED] otorgó a la mencionada sociedad la autorización para efectuar el Tratamiento de sus datos personales.”

A su turno, la sociedad investigada mediante escrito de descargos⁸, reiteró los argumentos transcritos en líneas precedentes y adicionalmente, afirmó que, “En la llamada realizada al abonado celular de titularidad de la señora [REDACTED], como se evidencia en la grabación de la llamada telefónica atendida el día 13 de julio de 2016 por la señora [REDACTED], que se aporta como prueba para la presente actuación administrativa, la titular del abonado telefónico, de manera consciente, libre y espontánea, autorizó de manera expresa al Banco para que pudiera ubicar a su hijo en dicho abonado después de las 5 de la tarde, ya que el celular de su hijo había sido hurtado, sin que en forma alguna haya manifestado objeción respecto del contacto telefónico realizado, en donde, se itera (sic), existió una autorización concomitante para seguir contactándola.”

Una vez realizada la revisión de la pieza probatoria denominada “Grabación llamada telefónica Cel [REDACTED].wav.webloc”, la cual fue aportada por la sociedad investigada junto con el escrito de descargos, se pudo establecer que, en efecto, la señora [REDACTED] consintió que el **BANCO DE BOGOTÁ** registrara la línea móvil número [REDACTED], con la finalidad de que la entidad

⁷ Actuación radicada el 17 de diciembre de 2019, bajo el número 19-233246-1-0.

⁸ Actuación radicada el día 14 de enero de 2020, bajo el número 19-233246- -00007-0000.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

financiera remitiera información relacionada con el producto bancario que tenía el señor [REDACTED] para el momento de los hechos materia de investigación.

Para una mayor ilustración de lo expuesto, este Despacho transcribe a continuación, parte de la grabación de la llamada realizada por el área de actualización de datos del **BANCO DE BOGOTÁ** y atendida por la señora [REDACTED]:

“(..)

Agente Banco de Bogotá: “Usted me registra como referencia familiar del señor xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxx, estamos tratando de comunicarnos con él a un número que nos dejó para hacer una actualización, para el envío de una correspondencia, pero el celular me confirman que está fuera de servicio. Quisiera confirmar si usted tiene un número adicional donde lo pueda localizar.

[REDACTED]: “¿Qué información le van a dar?”

Agente Banco de Bogotá: “Es para hacer una actualización de datos de envío de correspondencia. Él nos dejó un número celular y me confirman que está fuera de servicio.”

[REDACTED]: “Sí, él está precisamente ¿es para la tarjeta de crédito?”

Agente Banco de Bogotá:” **Es para envío de correspondencia del producto que él maneja con nosotros.**”

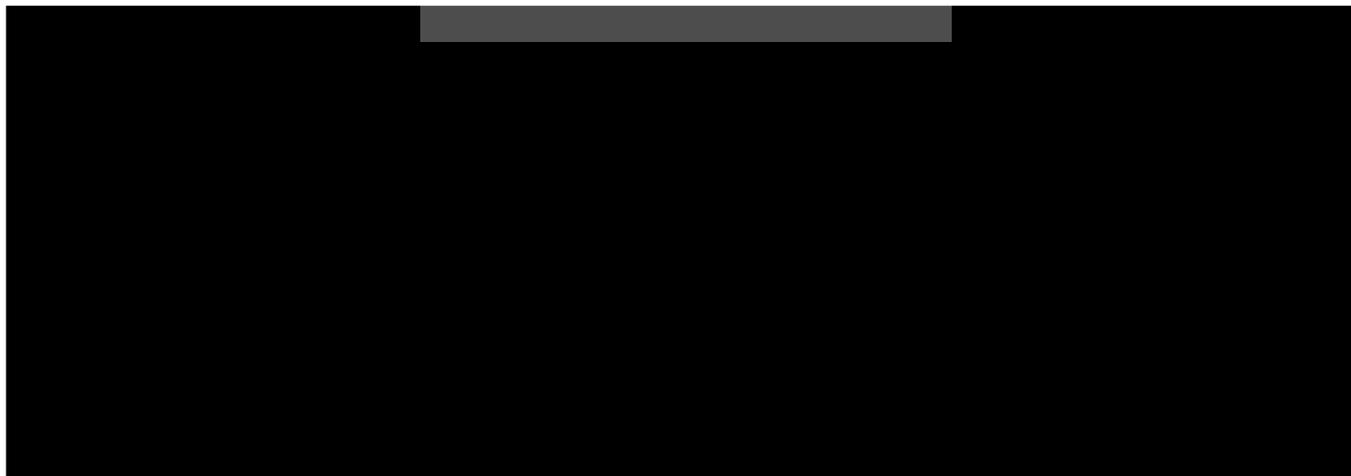
[REDACTED]: “**Le puede mandar a este número**, porque a él en este momento le robaron el celular.”

Agente Banco de Bogotá: “Correcto, y en este número, ¿a qué horas lo puedo localizar?”

[REDACTED]: “Por la tarde, después de las 5 de la tarde.”

(..).” (Énfasis fuera del original)

En armonía con lo anterior y según el resumen de registro de contactos aportado por el **BANCO DE BOGOTÁ** el día 22 de febrero de 2019, bajo el número de radicado 18-201649- -00006-0000, cuya imagen se presenta a continuación:



Este Despacho pudo constatar que, la mayoría de los mensajes de texto remitidos al número móvil de la señora [REDACTED], cuyas capturas de pantalla fueron aportadas con el escrito de denuncia presentado ante esta Superintendencia, son posteriores a la fecha en la cual la señora [REDACTED] autorizó el envío posterior de una correspondencia por parte del **BANCO DE BOGOTÁ**, y los restantes permiten visualizar el día y mes de recepción, más no el año; lo que conlleva a este Despacho a realizar las siguientes precisiones:

1. Manifiesta el apoderado de la señora [REDACTED], en la denuncia presentada ante esta Superintendencia, “El **BANCO DE BOGOTÁ** (sic), de manera abusiva y sin tener ningún tipo de relación contractual o comercial con mi representada la señora [REDACTED], ha venido realizándole una serie de cobros amenazantes e intimidatorios desde agosto del año 2016 hasta la fecha.”

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

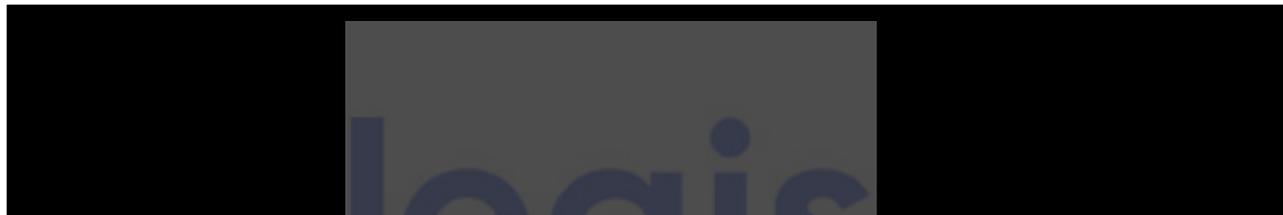
En efecto, al realizar una revisión de los argumentos de hecho y de derecho expuestos por la sociedad investigada y el análisis del material probatorio obrante en el expediente de la referencia, no encuentra este Despacho que, el **BANCO DE BOGOTÁ** haya acreditado la existencia de una relación contractual o comercial con la denunciante.

2. El **BANCO DE BOGOTÁ** sostiene en la comunicación radicada ante esta Superintendencia el día 22 de febrero de 2019, bajo el número 18-201649- -00006-0000, que:

“Para el caso en mención, es importante considerar que el número telefónico [REDACTED], fue registrado en la solicitud de servicios financieros para la solicitud de una tarjeta de crédito en el Banco de Bogotá por el señor [REDACTED], quien registro (sic) la señora [REDACTED] como su primera referencia y la persona encargada de sus gastos y mantenimiento por tratarse de su madre.

La generación de mensajes y llamadas de cobro, se generan a partir de la deuda que el señor [REDACTED] presenta sobre la tarjeta de crédito terminada en [REDACTED], desde el mes de marzo del año 2016, por un valor de [REDACTED] a la fecha.”

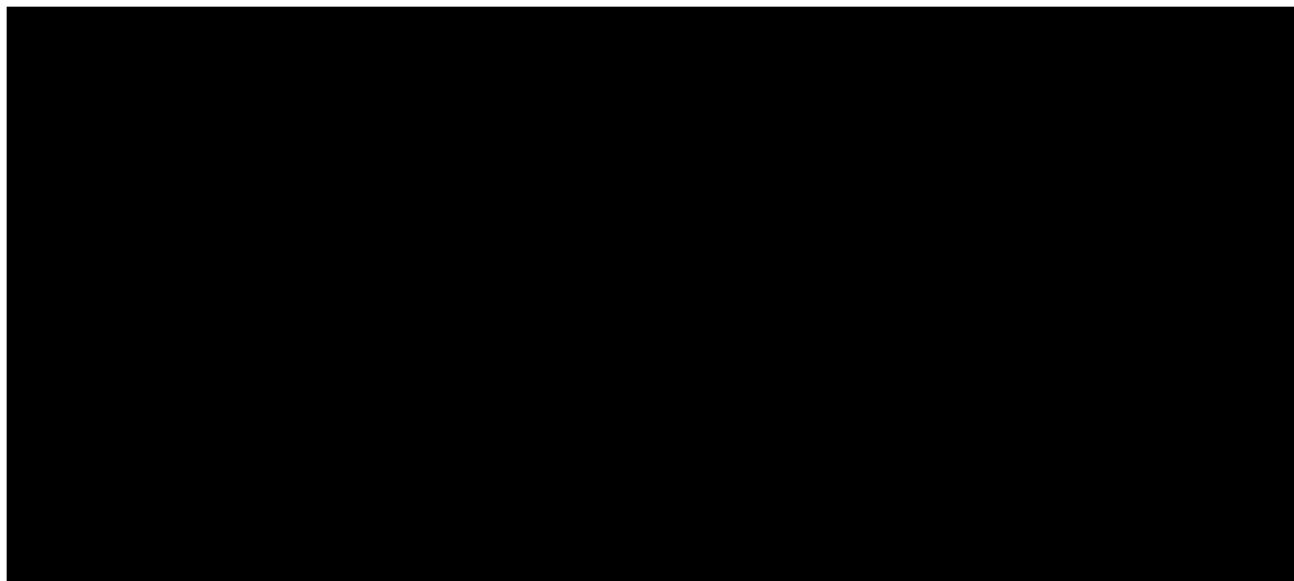
Afirmaciones que respalda con la información contenida en el numeral 6 del formulario de “Solicitud Servicios Financieros Multiproducto Persona Natural” del Banco de Bogotá, cuya imagen se muestra a continuación:



Al respecto, esta Dirección ha sido enfática al señalar que la figura de “referencia”, típica en el ámbito comercial, no puede desconocer los derechos que le asisten a la titular de la información, y solo puede ser utilizada para efectos de verificar la identidad de la persona con quien ha de entablarse una relación contractual y su comportamiento con las obligaciones adquiridas, lo que limita claramente su finalidad.

Así las cosas, no pueden los responsables del tratamiento usar el dato personal para fines que no hayan sido previamente autorizados por su titular, en el caso particular, el de ubicar al deudor o actualizar sus datos. En ese sentido, es claro que el **BANCO DE BOGOTÁ** debía contar con el consentimiento de la señora [REDACTED] para contactarla.

3. Adicionalmente, del diálogo de la llamada del 13 de julio de 2016, transcrito en líneas anteriores, se observa que la titular autorizó el envío posterior de “una correspondencia” y no de la permanente gestión de cobro, como lo evidencian las pruebas aportadas ⁹, cuyas imágenes se presentan a continuación:



⁹ Actuación radicada el 08 de agosto de 2018, bajo el número 18-201649-0-0.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA



4. En referencia a la afirmación, mediante la cual el extremo denunciante, aduce que, *“En diferentes oportunidades la señora [REDACTED], de manera verbal le ha manifestado a los cobradores del BANCO DE BOGOTÁ (sic), que no la llamen mas (sic) a cobrarle ya que ella no les debe absolutamente nada y además no es cliente de este banco”*, esta Dirección limitará su pronunciamiento a precisar que, no fueron aportadas pruebas que acrediten que la sociedad investigada realizó llamadas a la señora [REDACTED], más allá de la grabada por el Banco, allegada a este proceso y analizada en párrafos anteriores por este Despacho y aquellas consignadas en el resumen de registro de contactos, también aportadas por el Banco.

En suma, encuentra esta Dirección que la sociedad investigada intenta exonerarse del tratamiento ilegal que le dio al dato de la denunciante, desdibujando la figura de *“referencia”*, al punto de considerar que, los datos de la persona que funge como tal, pueden ser usados según los sucesos contractuales que ocurran en el tiempo, en el caso que nos ocupa, para la gestión del cobro de un producto financiero en estado de mora; lo cual dista en demasía del espíritu de esta figura y desconoce los derechos de la señora [REDACTED].

Por lo expuesto, es claro para esta Dirección que la sociedad investigada en su calidad de Responsable del Tratamiento infringió el deber contemplado en el literal b) del artículo 17 de la Ley al 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9 de la misma ley, y con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 al usar datos personales de la señora [REDACTED], para contactarla y realizar gestiones de cobro de una obligación de un tercero, sin contar con su autorización; razón por la cual, se impondrá una sanción pecuniaria de TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO VEINTE MIL SEICIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$351.120.627), equivalentes a NUEVE MIL OCHOCIENTAS SESENTA Y UN (9.861) Unidades de Valor Tributario.

Así mismo, en ejercicio de las funciones conferidas por el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia, se procederá a impartir una orden administrativa a la sociedad investigada, consistente en abstenerse de hacer tratamiento de los datos suministrados como referencia, para fines distintos al verificar la identidad de sus contratantes y su comportamiento con las obligaciones adquiridas, o en su defecto, deberá contar con el consentimiento previo, expreso e informado del respectivo titular del dato.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

8.2.1 Del deber de tramitar las consultas y reclamos formulados por la titular de la información

Al respecto, la Ley 1581 de 2012 ha establecido lo siguiente:

“ARTÍCULO 4o. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

(...)

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

(...).”

“ARTÍCULO 17. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

(...).”

“ARTÍCULO 15. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.” (Subraya fuera del texto original)

En referencia a los artículos en cita, la Corte Constitucional, mediante sentencia C- 748 de 2011, realizó las siguientes precisiones:

“Sobre este mecanismo de reclamos que se consagra ante los responsables y encargados del dato, se puede advertir que los términos que se dieron para que el obligado conteste los requerimientos hechos son los mismos que se consagran para el derecho de petición en el Código Contencioso Administrativo, razón por la que se pueden transpolar los comentarios que se dejaron consignados

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

sobre el carácter instrumental del derecho de petición, en aras de permitir al titular del dato ejercer las facultades que se derivan del habeas data.

En la misma sentencia, la Corte de refirió a las características que debe tener la respuesta para que se entienda satisfecho el derecho de petición, así:

“En ese orden, tanto los responsables como los encargados del tratamiento están obligados a observar esos parámetros que en términos generales se pueden resumir de la siguiente manera: (i) la respuesta debe ser de fondo, es decir no puede evadirse el objeto de la petición, (ii) que de forma completa y clara se respondan a los interrogantes planteados por el solicitante, (iii) oportuna, asunto que obliga a respetar los términos fijados en la norma acusada.”

Posteriormente, en el ejercicio de la potestad reglamentaria constitucionalmente atribuida, el Gobierno Nacional, por medio del Decreto 1074 de 2015 señaló que los responsables del tratamiento de datos personales deben adoptar procedimientos para obtener de parte del Titular la autorización para cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los mismos, así:

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

“ARTÍCULO 2.2.2.25.4.2. Del derecho de acceso. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

Precisado lo anterior, y retomando el caso objeto de estudio, observa esta Dirección que la presente investigación administrativa tuvo su génesis en la denuncia¹⁰ presentada por la señora [REDACTED] ante esta Superintendencia, en la cual señaló, entre otras cosas, que: *“Mediante derecho de petición de fecha 22 de septiembre del año 2017, la señora [REDACTED] le solicito (sic) al BANCO DE BOGOTÁ (sic) que eliminara toda la información que tuviera a su nombre, petición que fue radicada el 28 de septiembre del año 2017 y que a la fecha no ha sido contestado (sic) por la entidad bancaria.”*

Ahora bien, con el propósito de reunir elementos de juicio suficientes, la Coordinación del Grupo de Trabajo de Habeas Data de esta Dirección requirió a la sociedad investigada el día 04 de febrero de 2019, actuación que fue radicada bajo el número 18-201649- -00005-000, para que aclarara, entre otros, los siguientes puntos:

“4. Informar si el Titular ha presentado una reclamaci (sic) o petici (sic) ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.”

La respuesta al requerimiento en cita fue radicada ante esta Superintendencia el 22 de febrero de 2019, bajo radicado número 18-201649- -00006-0000, allí, la sociedad investigada afirmó:

“4. Informar si el titular ha presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.

En relación con el numeral 4 de su requerimiento, informamos que el titular [REDACTED] no ha presentado ninguna petición o reclamación ante el Banco de Bogotá. La señora [REDACTED] interpone derecho de petición el día 28 de Septiembre (sic) del 2017 radicado en una de nuestras oficinas con número de expediente [REDACTED], donde expone que “El Banco de Bogotá en repetidas ocasiones me ha estado llamando para solicitar la cancelación de una obligación. Le recuerdo a las directivas del Banco de Bogotá, que en la actualidad no tengo vínculo alguno con ustedes”.

¹⁰ Actuación radicada el 08 de agosto de 2018, bajo el número 18-201649-0-0.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

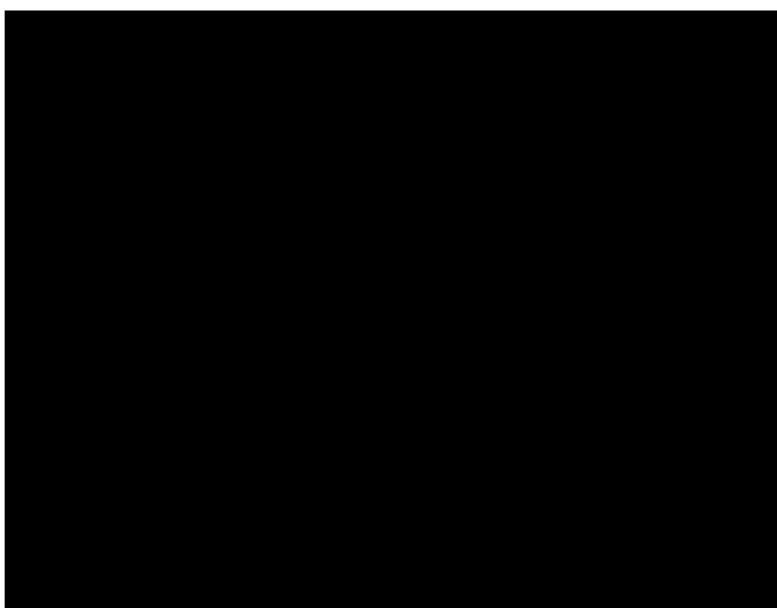
Por lo anterior, y por lo explicado en el párrafo 3 del punto 1, el Banco con fecha 13 de Octubre (sic) del año 2017, remite respuesta a la señora [REDACTED], en cuyo texto se le solicitó informar el número de celular en que recibe las llamadas o mensajes para realizar la verificación y corrección pertinente, sin que a la fecha lo haya informado. La respuesta se adjunta en el anexo 2.”

En virtud de lo expuesto y del material probatorio aportado, tanto por la denunciante como por la sociedad investigada, esta Dirección dio apertura a la investigación administrativa que nos ocupa y formuló cargos a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ**¹¹, al considerar preliminarmente que:

*“Esta Dirección verifica de manera preliminar que el **BANCO DE BOGOTÁ** presuntamente no dio respuesta al reclamo presentado por la Titular que satisfaga lo exigido por la Ley 1581 de 2012 y la sentencia C-748 de 2011, es decir que sea de fondo, completa y oportuna. Como lo manifestó esta Dirección en la Resolución 10347 del 30 de abril de 2019, el **BANCO DE BOGOTÁ** no aportó constancia de envío y/o recepción del documento que presentó como respuesta al reclamo de la Titular. De igual forma, teniendo en cuenta que por medio del número de cédula de la señora [REDACTED] se podía establecer a que (sic) número de celular se le estaba vinculando y hacía referencia en el derecho de petición interpuesto el día 22 de septiembre (folio 6), de manera preliminar se verifica que la respuesta de la sociedad investigada no fue completa ni de fondo. Esta Dirección, de manera preliminar, considera que lo manifestado por la sociedad es evasivo y no resuelve un reclamo que en un primer análisis parece claro y completo para merecer una respuesta de la misma naturaleza.*

Ahora bien, para efectos de la trazabilidad de la información y de la valoración de las pruebas obrantes en el expediente, esta Dirección realizará una reconstrucción cronológica, así:

1. Se encuentra acreditado, en virtud de los soportes remitidos, tanto por la denunciante¹² como por la sociedad investigada¹³, que, la señora [REDACTED] radicó derecho de petición ante la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** el día 28 de septiembre de 2017.
2. En la denuncia presentada ante esta Superintendencia, el extremo denunciante afirmó que, para el 08 de agosto de 2018 no había recibido respuesta por parte de la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ**.
3. A través de escrito radicado el día 22 de febrero de 2019, bajo el número 18-201649- -00006-0000, la sociedad investigada indicó que, *“el Banco con fecha 13 de Octubre (sic) del año 2017, remite respuesta a la señora [REDACTED], en cuyo texto se le solicitó informar el número de celular en que recibe las llamadas o mensajes para realizar la verificación y corrección pertinente, sin que a la fecha lo haya informado.”*, lo cual soportó en la siguiente pieza probatoria:



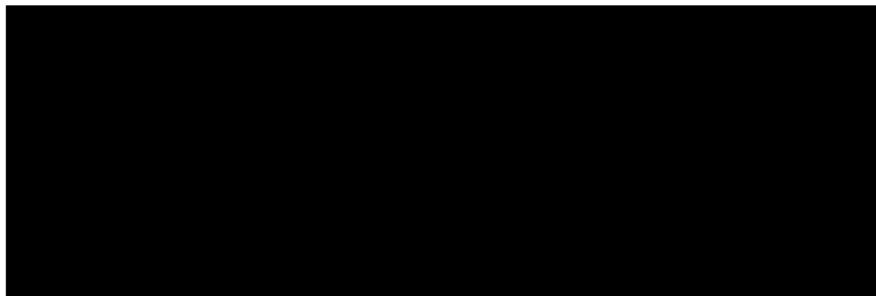
¹¹ Actuación radicada el 17 de diciembre de 2019, bajo el número 19-233246-1-0.

¹² Actuación radicada el 08 de agosto de 2018, bajo el número 18-201649-00000-0000.

¹³ Actuación radicada el 22 de febrero de 2019, bajo el número 18-201649- -00006-0000.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA



Frente a la respuesta en cita, es menester traer a colación las directrices de la Corte Constitucional al realizar la revisión de la Ley 1581 de 2012, específicamente en lo concerniente al derecho de petición como mecanismo para hacer efectivo el derecho al habeas data, mediante la sentencia C-748 de 2011, así:

“En este orden de ideas el derecho de petición que se regula en la norma objeto de análisis se convierte en un instrumento con el que cuenta el titular del dato para hacer exigible o realizable el derecho autónomo de habeas data. Es por ello que la jurisprudencia constitucional ha definido el derecho de petición como un derecho instrumental a través del cual el ciudadano se acerca a la administración o a aquellos privados que en razón de la actividad que desarrollan ostentan una posición de privilegio sobre el resto de los particulares, que obliga al Estado a regular mecanismos que le permitan a estos últimos tener una herramienta que los obligue a responder a las inquietudes que se puedan generar por razón de la actividad que éstos despliegan, en procura de lograr la satisfacción de otros derechos fundamentales.

En este sentido, el legislador estatutario al regular de forma general la protección del dato personal, estaba facultado para señalar los términos en que los responsables y encargados del tratamiento del dato, públicos y privados, deben responder a las consultas o peticiones que les eleve el titular del dato o sus causahabientes, con el fin de hacer exigibles entre otros, el derecho a conocer qué datos personales tiene un determinado banco de datos y la forma como éstos son manejados.

(...)

*En consecuencia, el precepto revisado resulta ajustado a la Constitución, No obstante, la Sala debe advertir que la jurisprudencia constitucional ha perfilado unas características que debe tener la respuesta para que se entienda satisfecho el derecho de petición. **Es ese orden, tanto los responsables como los encargados del tratamiento están obligados a observar esos parámetros que en términos generales se pueden resumir de la siguiente manera: (i) la respuesta debe ser de fondo, es decir no puede evadirse el objeto de la petición, (ii) que de forma completa y clara se respondan los interrogantes planteados por el solicitante, (iii) oportuna, asunto que obliga a respetar los términos fijados en la norma acusada.** (Subraya y negrilla fuera del texto original)*

Ahora bien, a la luz de los parámetros fijados por el Alto Tribunal Constitucional, encuentra este Despacho que, a través de la respuesta otorgada por el **BANCO DE BOGOTÁ** el día 13 de octubre de 2017, se atendió la petición elevada por la señora [REDACTED] de fondo, en tanto no se evadió el objeto de la misma, sino que, dentro de un accionar razonable, la sociedad investigada le solicitó a la peticionaria el número de la línea cuya supresión pretendía. No obstante lo anterior, es menester resaltar que para el caso objeto de estudio no resulta aplicable la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sino la disposición especial contenida en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, que señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 15. RECLAMOS. *El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”

Realizadas estas precisiones y a pesar de que la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** no allegó pieza probatoria alguna que certifique el envío de la comunicación del 13 de octubre de 2017, encuentra esta Dirección que, al analizar los argumentos de hecho y de derecho expuestos por la sociedad investigada en lo corrido del proceso administrativo de la referencia en armonía con el material probatorio obrante en el expediente; resulta aplicable el principio in dubio pro administrado, el cual ha sido suficientemente desarrollado por la Corte Constitucional¹⁴, así:

“Como elemento característico de los sistemas políticos democráticos y de manera congruente con instrumentos internacionales ratificados por Colombia, la Constitución Política de 1991 estableció en su artículo 29 la presunción de inocencia, como una de las garantías del derecho fundamental al debido proceso. Se trata de una cautela constitucional contra la arbitrariedad pública, que se activa en todos aquellos eventos en los que el Estado pretenda ejercer el poder de reprochar comportamientos, por la vía judicial o administrativa, esencialmente en ejercicio de su facultad sancionadora (ius puniendi).

*A pesar de que la norma constitucional disponga que “Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado **judicialmente culpable**”, en una redacción equivalente a la del artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y a la prevista en el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ambos ratificados por Colombia, la presunción de inocencia es una garantía fundamental que es igualmente exigible en los procedimientos administrativos, como lo reconoce expresamente el inciso primero del artículo 29 de la Constitución colombiana y que entraña las siguientes consecuencias: (i) corresponde al Estado la carga de desvirtuar la inocencia, a través de la prueba de los distintos elementos de la responsabilidad, incluida la culpabilidad. (ii) A pesar de existir libertad respecto de las pruebas para desvirtuar la presunción de inocencia, sólo son admisibles medios de prueba respetuosos del debido proceso y acordes a la dignidad humana. (iii) Nadie puede ser obligado a contribuir para que la presunción de inocencia que lo ampara, sea desvirtuada y sus silencios carecen de valor probatorio en forma de confesión o indicio de su responsabilidad; (iv) durante el desarrollo del proceso o del procedimiento, la persona tiene derecho a ser tratada como inocente y (v) la prueba necesaria para demostrar la culpabilidad debe tener suficiente fuerza demostrativa, más allá de toda duda razonable, la que, en caso de persistir, debe resolverse mediante la confirmación de la presunción. Las anteriores, son “garantías constitucionales que presiden la potestad sancionadora de la administración y el procedimiento administrativo que se adelanta para ejercerla”.*

La regla que ordena resolver las dudas razonables en favor del investigado (regla in dubio pro reo, in dubio pro administrado, in dubio pro disciplinado) es una consecuencia natural de la presunción constitucional de inocencia y constituye la contracara misma de la carga de la prueba que pesa sobre el Estado, a través de las entidades que ejercen el poder público. Así, no obstante que la norma constitucional no exija expresamente que las dudas razonables sean resueltas en beneficio de la persona investigada, se trata de una conclusión forzosa que resulta de constatar que, a pesar de los esfuerzos demostrados durante el desarrollo del procedimiento y en desarrollo del deber de instrucción integral, el Estado no cumplió la carga probatoria que le incumbía y, por lo tanto, no logró recaudar o aportar pruebas suficientes para desvirtuar la presunción de inocencia. Por lo tanto, la regla “en caso de duda, resuélvase en favor del investigado”, no es más que la confirmación de que la persona nunca ha dejado de ser inocente y, en el caso de sanciones de naturaleza administrativa, la no aplicación de esta regla, genera nulidad del acto administrativo. Aunque la jurisprudencia constitucional haya precisado que, en tratándose de procedimientos administrativos, la presunción de inocencia no es un derecho absoluto y se haya admitido, de manera excepcional, que el Legislador invierta la carga de la prueba de uno de los elementos de la responsabilidad, (el elemento subjetivo), a través de la previsión de presunciones de dolo y de culpa, dichas medidas han sido sometidas al cumplimiento de rigurosas condiciones y, en todo caso, se ha advertido que esta

¹⁴ Corte Constitucional, sentencia C-495 de 2019, M.P. Alejandro Linares Cantillo.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

posibilidad se encuentra excluida para ciertos procesos, en particular, el proceso disciplinario, en donde debe operar plenamente la presunción de inocencia.

Las dudas que implican la decisión de archivo del asunto o que conducen a proferir un fallo absolutorio, son las razonables u objetivas, es decir, aquellas que luego del desarrollo de la instrucción, surgen de un análisis conjunto de las pruebas obrantes en el expediente, presidido por la sana crítica y la experiencia. La duda razonable resulta cuando del examen probatorio no es posible tener convicción racional respecto de los elementos de la responsabilidad y, por lo tanto, no se cuenta con las pruebas requeridas para proferir una decisión condenatoria, que desvirtúe plenamente la presunción de inocencia. Es decir que las dudas irrazonables, subjetivas o que se fundan en elementos extraprocesales, no permiten proferir una resolución favorable, cuando los elementos de la responsabilidad se encuentren debidamente probados en el expediente. La certeza o convicción racional equivale a un estándar probatorio denominado de convicción más allá de toda duda razonable por lo que, para poder ejercer el poder punitivo del Estado, no se requiere la certeza absoluta, sino que las pruebas válidamente recaudadas demuestren la reunión de los elementos de la responsabilidad y, al respecto, no existan dudas derivadas de la insuficiencia probatoria o de contradicciones probatorias insuperables a partir del examen conjunto del expediente.”

Por lo expuesto, esta Dirección procederá con el archivo del presente cargo.

DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción

10.1 Facultad sancionatoria

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, el cual señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 23. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;

Texto del Proyecto de Ley Anterior

b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;

c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;

d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;

(...)”.

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 nacional¹⁵. Su

¹⁵ 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.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

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 consecuencia, cualquier norma que se incluya dentro del Plan Nacional de Desarrollo debe ser de obligatorio cumplimiento por las entidades que conforman la rama ejecutiva del nivel nacional a través del respectivo plan de acción institucional como lo establece el inciso 1 del artículo 26 de la ley 152 de 1994.

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

$$\frac{SMLV}{UVT \text{ vigente } 2020} = \text{Multa en UVT}$$

De otra parte, la ley 1581 de 2012 en su artículo 24 señala los criterios de graduación de las sanciones de los cuales este Despacho entrará a determinar cuales se deben tener en cuenta en caso concreto, así:

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1581 de 2012, con relación a la imposición de la sanción, el artículo 24 *ibidem* establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las garantías del artículo 29 Constitucional¹⁶ 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-748 de 2012, 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”¹⁷

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 24 de la Ley 1581 de 2012 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

¹⁶ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y **administrativas**. (...) (negrita añadida)

¹⁷ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

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 23 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, es una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. 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 otros¹⁸.

La imposición de sanciones por violación de la Ley 1581 de 2012 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 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”*¹⁹. 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 democracia²⁰.

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23²¹ de la misma ley. Asimismo, el artículo 24 de la norma en mención indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

¹⁸ 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.

¹⁹ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

²⁰ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

²¹ **Ley 1581 de 2012, artículo 18:** *“La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:*

a) *Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;*

Texto del Proyecto de Ley Anterior

b) *Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;*

c) *Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;*

d) *Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;*

PARÁGRAFO. *Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva.*

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

“ARTÍCULO 24. CRITERIOS PARA GRADUAR LAS SANCIONES. Las sanciones por infracciones a las que se refieren 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 obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;
- 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 las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”

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

10.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

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 1581 de 2012.

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 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”²²

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, colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados²³.

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.

²² Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003, Exp. Rad. D-4059, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra.

²³ Ley 1581 de 2012 “Artículo 23. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones: a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó; b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar; c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio; d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles; Parágrafo. Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva.”

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

Frente al primer cargo formulado a la sociedad investigada, es claro para esta Dirección que la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** en su calidad de Responsable del Tratamiento infringió los deberes que le asisten, al usar datos personales de la señora [REDACTED], para contactarla y realizar gestiones de cobro de una obligación de un tercero, sin contar con su autorización previa expresa e informada, con lo que transgredió el deber contemplado en el literal b) del artículo 17 de la Ley al 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9 de la misma ley, y con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, razón por la cual se impondrá una sanción pecuniaria de TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO VEINTE MIL SEICIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$351.120.627), equivalentes a NUEVE MIL OCHOCIENTAS SESENTA Y UN (9.861) Unidades de Valor Tributario.

10.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 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 reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no se aplicará toda vez que la investigada no reconoció de manera expresa la comisión de la infracción al deber contemplado en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los literales a) y e) del artículo 4 y el artículo 15 de la misma Ley, así como con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

DÉCIMO PRIMERO: CONCLUSIÓN

Con fundamento en lo expuesto, encuentra acreditado este Despacho que, la sociedad BANCO DE BOGOTÁ en su calidad de Responsable del Tratamiento infringió los deberes que le asisten, al usar datos personales de la señora [REDACTED], para contactarla y realizar gestiones de cobro de una obligación de un tercero, sin contar con su autorización previa expresa e informada; razón por la cual se impondrá una sanción pecuniaria de TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO VEINTE MIL SEICIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$351.120.627), equivalentes a NUEVE MIL OCHOCIENTAS SESENTA Y UN (9.861) Unidades de Valor Tributario.

Así mismo, en ejercicio de las funciones conferidas por el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia, se procederá a impartir una orden administrativa a la sociedad investigada, consistente en abstenerse de hacer tratamiento de los datos suministrados como referencia, para fines distintos al verificar la identidad de sus contratantes y su comportamiento con las obligaciones adquiridas, o en su defecto, deberá contar con el consentimiento previo, expreso e informado del respectivo titular del dato.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** identificada con el Nit. **860.002.964-4** de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO VEINTE MIL SEICIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$351.120.627)**, equivalentes a **NUEVE MIL OCHOCIENTAS SESENTA Y UN (9.861) Unidades de Valor Tributario**, por la transgresión lo dispuesto en (i) el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9 de la misma ley, y con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y de conformidad con la parte motiva del 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

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPARTIR una orden administrativa a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** identificada con el Nit. **860.002.964-4** de abstenerse de hacer tratamiento de los datos suministrados como referencia, para fines distintos al verificar la identidad de sus contratantes y su comportamiento con las obligaciones adquiridas, o en su defecto, deberá contar con el consentimiento previo, expreso e informado del respectivo titular del dato.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **BANCO DE BOGOTÁ** identificada con el Nit. **860.002.964-4**, a través de su representante legal y de su apoderado, en calidad de investigada, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición, ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y 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] identificada con la cédula de ciudadanía número [REDACTED] el contenido de la presente decisión.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 28 OCTUBRE 2020

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

legis

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: MRFA
Revisó: LMRZ
Aprobó: CESM

“Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden”

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:**Investigada:**

Entidad: **BANCO DE BOGOTÁ**
Identificación: Nit. 860.002.964-4
Representante Legal: ALEJANDRO AUGUSTO FIGUEROA JARAMILLO
Identificación: C.C. 8.228.877
Dirección: Calle 36 # 7 – 47 P 15
Ciudad: Bogotá
Correo electrónico: rjudicial@bancodebogota.com.co

Apoderado:

Señor: JUAN CAMILO MALDONADO QUIROGA
Identificación: C.C. 80.727.434
T.P. 146.106 del C.S.J.
Dirección: Calle 36 No. 7-47 Piso 4
Ciudad: Bogotá
Correo electrónico: jmaldon@bancodebogota.com.co

COMUNICACIÓN:

Señora:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

