

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 24659 DE 2024

(17 de mayo de 2024)

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación 22-438399

VERSIÓN PÚBLICA

EL DIRECTOR DE HABEAS DATA

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y los numerales 2 y 3 del artículo 17 A del Decreto 4886 de 2011 adicionado por el artículo 8 del Decreto 092 de 2022 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el 2 de noviembre de 2022 se presentó ante esta Superintendencia una solicitud de protección del derecho fundamental de Habeas Data, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

Reclamante:

Nombre:

Identificación:

[REDACTED]

Fuente de información:

Entidad:

Identificación:

Representante Legal:

Identificación:

DIRECTV COLOMBIA LTDA

Nit. No. 805.006.014 - 0

Alejandro Diego Nigro

P.P. No. AAG930939

SEGUNDO: Que de la solicitud de la reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1. Informa que la obligación No. [REDACTED] adquirida con la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., ya caducó, según lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.
- 2.2. Señala que teniendo en cuenta el parágrafo 3 del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021 (Ley de Borrón y cuenta nueva), la dicha obligación debería ser eliminada de las centrales de riesgo.
- 2.3 Por lo anterior, solicita se le ordene a la sociedad investigada, se eliminen los reportes negativos de su historial crediticio.
- 2.4 Allega como prueba copia del derecho de petición dirigido a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA.

TERCERO: Que, mediante comunicaciones del 29 de mayo de 2023¹, se ofició a los operadores de información Cifin S.A.S. (TransUnion), y Experian Colombia S.A. (DataCrédito), con el objeto de aclarar si la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA, efectuó reporte negativo de la reclamante y, de ser así, informen la fecha en que se produjo el mismo.

¹ Radicado 22-438399 Consecutivos 3 y 4

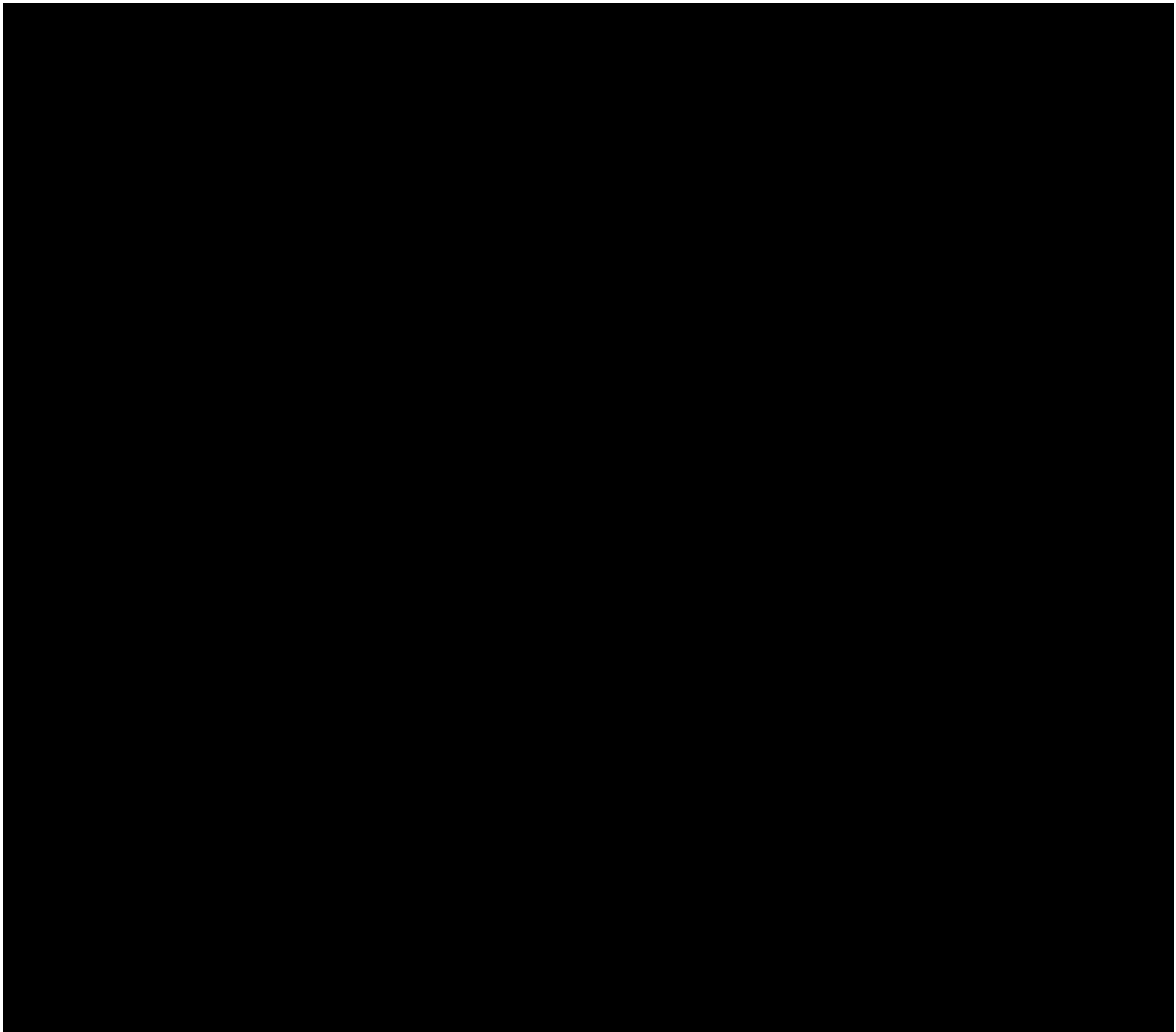
Por la cual se imparte una orden administrativa

CUARTO: Que, con base en los hechos anotados y para los efectos previstos en el numeral 5° del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el día 30 de mayo de 2023² se remitió a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., comunicación en la cual se informaba de la apertura de la presente actuación administrativa, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite. Junto con dicha comunicación, se entregó copia de la reclamación efectuada por la titular de la información.

Adicionalmente se informó que se requirió a los operadores y que sus respuestas se anexarían al expediente que quedaría a su disposición en las instalaciones de la Superintendencia. Igualmente, se comunicó de la misma actuación a la reclamante.

QUINTO: Que el operador Cifin S.A.S., mediante oficio del 14 de junio de 2023³, informó de acuerdo con sus registros lo siguiente:

“(…)



Captura de Pantalla 22-438399 Consecutivo 6

(…)”

SEXTO: Que el operador Experian Colombia S.A., mediante oficio del 21 de junio de 2023⁴, informó de acuerdo con sus registros lo siguiente:

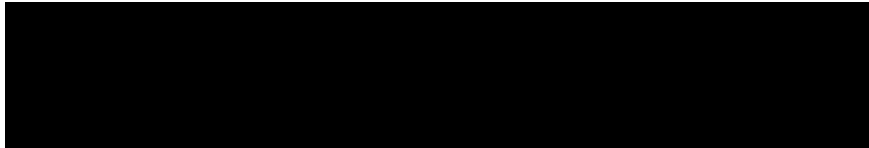
“(…)”

² Radicado 22-438399 Consecutivo 5

³ Radicado 22-438399 Consecutivo 6

⁴ Radicado 22-438399 Consecutivo 7

Por la cual se imparte una orden administrativa



Fecha en que la Sociedad ejecutó el evento	Fecha en que la Fuente cargó el reporte / Visualización Historia de Crédito	Fecha de corte	Estado de la Obligación
202305	202305	202304	CARTERA CASTIGADA.
202304	202304	202303	CARTERA CASTIGADA.
202303	202303	202302	CARTERA CASTIGADA.
202302	202302	202301	CARTERA CASTIGADA.
202301	202301	202212	CARTERA CASTIGADA.
202212	202212	202211	CARTERA CASTIGADA.
202211	202211	202210	AL DIA
202210	202210	202209	AL DIA
202209	202209	202208	AL DIA
202208	202208	202207	CARTERA CASTIGADA.
202207	202207	202206	CARTERA CASTIGADA.
202206	202206	202205	CARTERA CASTIGADA.
202205	202205	202204	CARTERA CASTIGADA.
202204	202204	202203	CARTERA CASTIGADA.
202203	202203	202202	CARTERA CASTIGADA.
202202	202202	202201	CARTERA CASTIGADA.
202201	202201	202112	CARTERA CASTIGADA.
202112	202112	202111	CARTERA CASTIGADA.
202111	202111	202110	CARTERA CASTIGADA.
202110	202110	202109	CARTERA CASTIGADA.
202109	202109	202108	CARTERA CASTIGADA.
202108	202108	202107	CARTERA CASTIGADA.
202107	202107	202106	CARTERA CASTIGADA.
202106	202106	202105	CARTERA CASTIGADA.
202105	202105	202104	CARTERA CASTIGADA.
202104	202104	202103	CARTERA CASTIGADA.
202103	202103	202102	CARTERA CASTIGADA.
202102	202102	202101	CARTERA CASTIGADA.

Fecha en que la Sociedad ejecutó el evento	Fecha en que la Fuente cargó el reporte / Visualización Historia de Crédito	Fecha de corte	Estado de la Obligación
202101	202101	202012	CARTERA CASTIGADA.
202012	202012	202011	CARTERA CASTIGADA.
202011	202011	202010	CARTERA CASTIGADA.
202010	202010	202009	CARTERA CASTIGADA.
202009	202009	202008	CARTERA CASTIGADA.
202008	202008	202007	CARTERA CASTIGADA.
202007	202007	202006	CARTERA CASTIGADA.
202006	202006	202005	CARTERA CASTIGADA.
202005	202005	202004	CARTERA CASTIGADA.
202004	202004	202003	CARTERA CASTIGADA.
202003	202003	202002	CARTERA CASTIGADA.
202002	202002	202001	CARTERA CASTIGADA.
202001	202001	201912	CARTERA CASTIGADA.
201912	201912	201911	CARTERA CASTIGADA.
201911	201911	201910	CARTERA CASTIGADA.
201910	201910	201909	CARTERA CASTIGADA.
201909	201909	201908	CARTERA CASTIGADA.
201908	201908	201907	CARTERA CASTIGADA.
201907	201907	201906	CARTERA CASTIGADA.
201906	201906	201905	CARTERA CASTIGADA.
201905	201905	201904	CARTERA CASTIGADA.
201904	201904	201903	CARTERA CASTIGADA.
201903	201903	201902	CARTERA CASTIGADA.
201902	201902	201901	CARTERA CASTIGADA.
201901	201901	201812	CARTERA CASTIGADA.
201812	201812	201811	CARTERA CASTIGADA.
201811	201811	201810	CARTERA CASTIGADA.
201810	201810	201809	CARTERA CASTIGADA.
201809	201809	201808	CARTERA CASTIGADA.
201808	201808	201807	CARTERA CASTIGADA.
201807	201807	201806	CARTERA CASTIGADA.
201806	201806	201805	CARTERA CASTIGADA.
201805	201805	201804	CARTERA CASTIGADA.
201804	201804	201803	CARTERA CASTIGADA.
201803	201803	201802	CARTERA CASTIGADA.
201802	201802	201801	CARTERA CASTIGADA.

Por la cual se imparte una orden administrativa

Fecha en que la Sociedad ejecutó el evento	Fecha en que la Fuente cargó el reporte / Visualización Historia de Crédito	Fecha de corte	Estado de la Obligación
201801	201801	201712	CARTERA CASTIGADA.
201712	201712	201711	CARTERA CASTIGADA.
201711	201711	201710	CARTERA CASTIGADA.
201710	201710	201709	CARTERA CASTIGADA.
201709	201709	201708	CARTERA CASTIGADA.
201708	201708	201707	CARTERA CASTIGADA.
201707	201707	201706	CARTERA CASTIGADA.
201706	201706	201705	CARTERA CASTIGADA.
201705	201705	201704	CARTERA CASTIGADA.
201704	201704	201703	CARTERA CASTIGADA.
201703	201703	201702	CARTERA CASTIGADA.
201702	201702	201701	CARTERA CASTIGADA.
201701	201701	201612	CARTERA CASTIGADA.
201612	201612	201611	CARTERA CASTIGADA.
201611	201611	201610	CARTERA CASTIGADA.
201610	201610	201609	CARTERA CASTIGADA.
201609	201609	201608	CARTERA CASTIGADA.
201608	201608	201607	CARTERA CASTIGADA.
201607	201607	201606	CARTERA CASTIGADA.
201606	201606	201605	EN MORA
201605	201605	201604	EN MORA
201604	201604	201603	EN MORA
201603	201603	201602	EN MORA
201602	201602	201601	EN MORA
201601	201601	201512	EN MORA
201512	201512	201511	EN MORA
201511	201511	201510	EN MORA
201510	201510	201509	AL DIA
201509	201509	201508	AL DIA
201508	201508	201507	AL DIA
201507	201507	201506	AL DIA
201506	201506	201505	AL DIA
201505	201505	201504	AL DIA
201504	201504	201503	AL DIA
201503	201503	201502	AL DIA
201502	201502	201501	AL DIA

Fecha en que la Sociedad ejecutó el evento	Fecha en que la Fuente cargó el reporte / Visualización Historia de Crédito	Fecha de corte	Estado de la Obligación
201501	201501	201412	AL DIA
201412	201412	201411	AL DIA
201411	201411	201410	AL DIA
201410	201410	201409	AL DIA
201409	201409	201408	AL DIA
201408	201408	201407	AL DIA
201407	201407	201406	AL DIA
201406	201406	201405	AL DIA
201405	201405	201404	AL DIA
201404	201404	201403	AL DIA
201403	201403	201402	AL DIA
201402	201402	201401	AL DIA
201401	201401	201312	AL DIA
201312	201312	201311	AL DIA
201311	201311	201310	AL DIA
201310	201310	201309	AL DIA
201309	201309	201308	AL DIA
201308	201308	201307	AL DIA
201307	201307	201306	AL DIA
201306	201306	201305	AL DIA
201305	201305	201304	AL DIA
201304	201304	201303	AL DIA
201303	201303	201302	AL DIA
201302	201302	201301	AL DIA
201301	201301	201212	AL DIA
201212	201212	201211	AL DIA
201211	201211	201210	AL DIA
201210	201210	201209	AL DIA
201209	201209	201208	AL DIA
201208	201208	201207	AL DIA
201207	201207	201206	AL DIA
201206	201206	201205	AL DIA
201205	201205	201204	AL DIA
201204	201204	201203	AL DIA
201203	201203	201202	AL DIA
201202	201202	201201	AL DIA

Por la cual se imparte una orden administrativa

3. El tiempo de permanencia del histórico de mora: No aplica.
4. Fecha de eliminación de la Información negativa: La Sociedad no ha solicitado la eliminación de la información negativa.
5. Reclamo: La Sociedad ha solicitado la inscripción de la leyenda "reclamo en trámite" respecto de esta obligación entre el 12 de octubre de 2022 al 13 de octubre de 2022.
6. Peticiones presentadas por el Titular: En el transcurso del presente año, el Titular no ha presentado peticiones en las cuales haga referencia a la Sociedad de información sobre la cual se adelanta la actuación administrativa indicada en el requerimiento de la referencia, a través de los siguientes canales autorizados por Experian Colombia S.A –DataCrédito-, a saber:
 - Formulación de consultas y/o reclamos en los centros de atención y servicios –CAS- habilitados por Experian Colombia S.A (DataCrédito).
 - Radicación de consultas y/o reclamos por escrito ante las oficinas de Experian Colombia S.A. (DataCrédito).
 - Presentación de reclamos vía web por nuestra página de internet www.datacredito.com

Captura de Pantalla 22-438399 Consecutivo 7

(...)"

SÉPTIMO: Que el día 22 de junio de 2023⁵, la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., dio respuesta al requerimiento formulado por esta Superintendencia, informando lo siguiente:

- 7.1 Que a nombre de la Titular se registra la obligación No. [REDACTED], asociada a la prestación del servicio de televisión adquirido en enero de 2012, y el cual se hizo exigible el día 12 de octubre de 2015.
- 7.2 Que el día 25 de noviembre de 2015 se envió comunicación previa a la Titular, donde se le informó que la obligación a su nombre se encontraba en mora, y se le advirtió que de no cancelar dentro de los días, sería reportada negativamente en las bases de datos de los operadores de información.
- 7.3 Que la obligación No. [REDACTED] a la fecha se encuentra en mora.
- 7.4 Que aporta como prueba los siguientes documentos:
 - Carta de aceptación.
 - Pantallazo Carta morosidad.
 - notificación Carta de morosidad y soporte de envió.
 - Pantallazo sistema reclamo en trámite.
 - Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara y Comercio de Bogotá.
 - Reclamaciones días 05 de septiembre y 02 de noviembre del 2022
 - Respuestas los días 27 de septiembre y 23 de noviembre de 2022.

OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

Que, teniendo en cuenta que la petición presentada por la señora [REDACTED] que se elimine la información negativa reportada en las bases de datos de los operadores Experian Colombia S.A. y Cifin S.A.S, esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de Habeas Data según la facultad conferida en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 a esta Superintendencia, por lo que la decisión va a tomarse en ese sentido.

No obstante, se debe aclarar que lo anterior no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual esta entidad se reserva la facultad de verificar los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

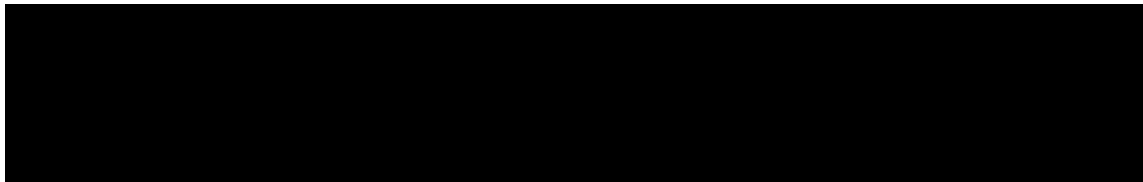
NOVENO: Que, esta Dirección consultó el historial crediticio de la reclamante el día 8 de mayo de 2024 con el fin de analizar la procedencia de la petición de eliminación del dato negativo efectuada en la queja, obteniendo la historia de crédito de la titular en las bases de datos administradas por los

⁵ Radicado 22-438399 Consecutivo 9

Por la cual se imparte una orden administrativa

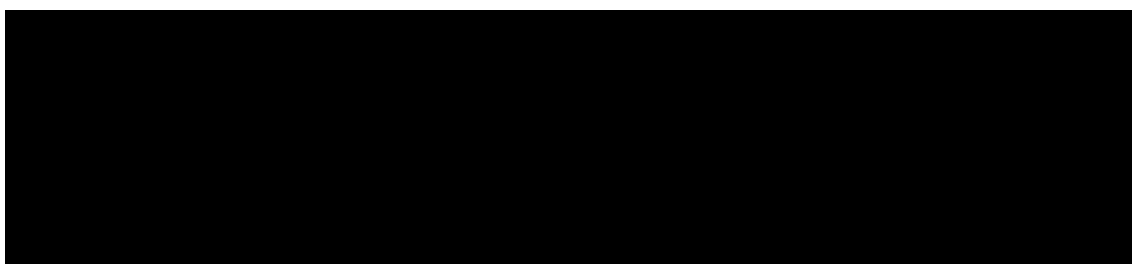
operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin S.A.S., respectivamente como se evidencia a continuación:

“(…)



Pantallazo de consulta de historial crediticio operador Experian Colombia S.A. (...)

“(…)



Pantallazo de consulta de historial crediticio operador Cifin S.A.S. (...)

DÉCIMO: Análisis del caso y valoración probatoria

10.1 Respecto de la caducidad del dato negativo.

En el caso concreto, la titular manifiesta que la obligación No. [REDACTED] adquirida con la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., ya caducó, según lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021. A su vez, señala que teniendo en cuenta el parágrafo 3 del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021 (Ley de Borrón y cuenta nueva), la dicha obligación debería ser eliminada de las centrales de riesgo.

Así las cosas, frente al término de caducidad del dato negativo alegado por la reclamante, es pertinente señalar lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 3º de la Ley 2157 de 2021⁶, (el cual modifica y adiciona tres párrafos al artículo 13 de la Ley 1266 de 2008), el cual establece:

“PARÁGRAFO 1º. *El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo demora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos”.*

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia C -282 de 2021 indicó:

“Como ya se señaló, el desarrollo ordinario de la actividad de acopio, procesamiento y divulgación de datos personales financieros implica la interrelación de los principios de temporalidad y veracidad de la información mencionados. En efecto, los datos negativos por el incumplimiento en el pago de obligaciones tienen una vocación de permanencia definida en la base de datos, en tanto resulten útiles y pertinentes para calcular el riesgo crediticio. La consecución de este fin constitucionalmente legítimo es posible en la medida en que la información refleje la realidad sobre los hábitos financieros y crediticios del deudor. Por lo tanto, en el momento en que se modifican los hechos que dieron lugar a la incorporación de los datos negativos, y se cumple, según el caso concreto, el término de permanencia en la base de datos, el titular tiene el derecho a que tal información sea eliminada, a fin de que pueda restablecer su buen nombre crediticio. En el caso de obligaciones insolutas, aún cuando no se haya cumplido la condición sustantiva para la remoción del dato (el pago), el vencimiento del plazo razonable de permanencia del dato negativo en el banco de datos habilita al titular para reclamar su eliminación.”

⁶ Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones

Por la cual se imparte una orden administrativa

Asimismo, señaló:

“Contrario a los reparos puntuales expresados en el trámite legislativo y lo sostenido por algunos de los intervinientes, la regla especial de caducidad sobre las obligaciones insolutas bajo estudio está en armonía con el contenido de los principios de administración de datos personales. Entre otros, desarrolla el principio de temporalidad al establecer un límite de permanencia del dato negativo en el banco de datos que al menos cumple con dos finalidades constitucionales importantes: (i) garantizar el derecho al olvido del titular de la información; y (ii) suministrar información útil y pertinente a los usuarios para que realicen el cálculo del riesgo crediticio del sujeto concernido. Así mismo, procura la eficacia del principio de veracidad, por cuanto asegura que el dato negativo por obligaciones insolutas permanezca en los bancos de datos durante 8 años; término prolongado que, si bien es inferior al de la prescripción extintiva de las obligaciones -10 años-, en todo caso, resulta útil para el desarrollo de la actividad financiera, en tanto permite conocer el comportamiento crediticio del titular de la información durante un tiempo considerable y, en efecto, desembolsar los recursos a quienes representan menor riesgo crediticio. En este punto, recuérdese que las finalidades de la prescripción –extinción de la obligación por la inacción del acreedor– y de la permanencia del dato negativo –cálculo del riesgo financiero– son distintas y, en esa medida, al establecer un término diferente para cada uno de esos eventos no se compromete la veracidad de la información.”

Con base en la jurisprudencia citada, es claro que la información de datos personales de carácter negativo debe estar supeditada a que sean útiles y pertinentes para el cálculo del riesgo financiero, y por ello, no se concibe que permanezcan indefinidamente en el tiempo cuando pierden su funcionalidad.

En cumplimiento de las funciones otorgadas por la ley a esta entidad, con base en los principios de economía, celeridad y eficiencia, y en aras de proteger el derecho de Habeas Data de los titulares de la información, esta Superintendencia podrá emplear todas las facultades probatorias de las que dispone para determinar (I) el momento en que entre en mora la obligación objeto del reporte negativo, y desde ahí (II) examinar si ha efectivamente transcurrido el plazo señalado por la ley para la caducidad del dato negativo, para aplicar el término de ocho (8) años y con fundamento en ello, ordenar el retiro de un dato personal, con el fin evitar que dicho dato sea perpetuo en el tiempo agrediendo la funcionalidad y utilidad del mismo.

Al respecto, la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA, en respuesta del 25 de junio de 2023, informó que la obligación No. [REDACTED] se hizo exigible el día 12 de octubre de 2015, situación que le fue informada a la Titular el día 25 de noviembre de 2015.

Ahora bien, según el operador Cifin S.A.S, indicó que:

“(…) 1. La entidad Directv Colombia LTDA, es el acreedor originario, la fecha en que realizó el primer reporte negativo de la obligación No. [REDACTED], fue el 16 de noviembre de 2015. 4. La fecha en que la entidad Directv Colombia LTDA, realizó el reporte negativo del último periodo de la obligación No. [REDACTED], fue el 14 de diciembre de 2022. 5. Según consulta realizada el 07 de junio de 2023 a las 07:10:49 a.m., la entidad Directv Colombia LTDA, no ha reportado pago del último periodo en mora de la obligación. 6. El histórico de mora del último periodo inició el 14 de diciembre de 2022, hasta la fecha, debido a que según consulta realizada el 07 de junio de 2023 a las 07:10:49 a.m., la obligación presenta mora (...)”⁷.

Por otro lado, el operador Experian Colombia S.A, señaló que la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA registró moras intermitentes respecto de la obligación No. [REDACTED], de la siguiente manera:

- La primera mora se cargó en noviembre de 2015 con corte a octubre de 2015
- En septiembre de 2022 con corte a agosto de 2022 se registró la obligación Al día.
- En diciembre de 2022 con corte a noviembre de 2022 se registró nuevamente en mora.

Ahora bien, se observa que los operadores de información Experian Colombia S.A., y Cifin S.A.S, informaron que la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., registró la obligación No. [REDACTED] “Al día” y después nuevamente en mora, sin embargo, la investigada no informó nada al respecto, es decir, no hizo mención respecto algún pago realizado por la titular; y teniendo en cuenta que la

Por la cual se imparte una orden administrativa

fuelle aportó como prueba una comunicación del 25 de noviembre de 2015 en donde pone de presente que la fecha de mora corresponde al 12 de octubre de 2015, por lo cual, esta Dirección tomará como fecha de constitución de mora la informada por la investigada, es decir el día **12 de octubre de 2015**.

Por lo anteriormente indicado y según lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 3º de la Ley 2157 de 2021, el cual se refiere a que los “*datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación*”, este Despacho concluye que, el término de caducidad del dato negativo de la obligación No. [REDACTED] **ya se cumplió**.

10.2 Respecto al deber de veracidad y al trámite de los reclamos registrados ante los operadores de información

Al respecto, es preciso indicar que las fuentes de información deben informar a los operadores de información que una obligación está siendo discutida por el titular, aclarando que dicho deber implica actualizar la información reportada una vez se haya resuelto la petición presentada por el reclamante.

De ahí que, el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, establece como deber para las fuentes de información “*informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite*”.

Igualmente, la Circular Única expedida por esta Superintendencia en su punto 1.3.5., dispuso frente a la marcación del reclamo en trámite lo siguiente:

“1.3.5. Deber de informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular”

Así mismo, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

“(...) el numeral 8º del artículo 8º, en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está controvirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles. El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal”.

De igual manera, en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 se establece el trámite que se le debe dar a los reclamos interpuestos por los titulares de información o por sus causahabientes, así mismo determina, que una vez recibida la petición o el reclamo, tanto el operador como por la fuente de información, se deberá incluir la leyenda “*Reclamo en trámite*” en un término no mayor a dos (2) días hábiles en la historia de crédito del reclamante.

Con base en lo anterior, este Despacho procedió a consultar la historia de crédito de la Titular el día 8 de mayo de 2024, en las bases de datos de los operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin S.A.S., encontrando que ante el operador Cifin S.A.S., reporta información negativa bajo el estado de obligaciones en mora, respecto de la obligación No. [REDACTED]; mientras que ante el operador Experian Colombia S.A. se visualiza la leyenda “**BLOQ RECLAMO PENDIENTE**”, sin que con ello se pueda observar el comportamiento crediticio de la reclamante, tal como se observa a continuación:

“(..)

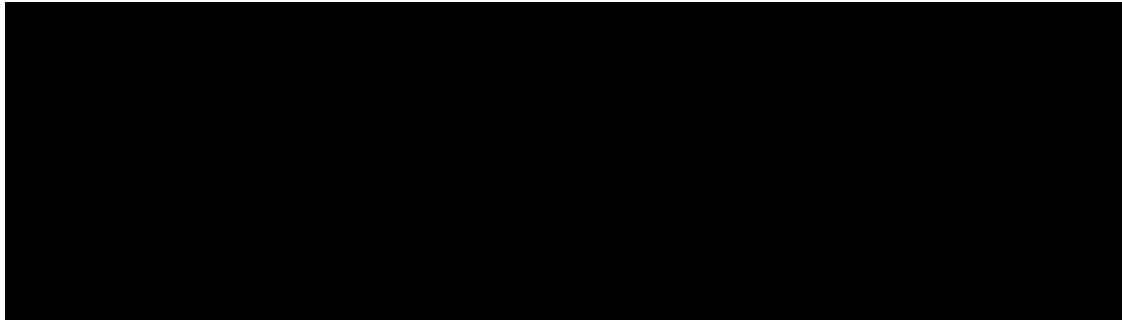
Por la cual se imparte una orden administrativa



(...)"

Consulta operador Cifin S.A.S., con corte al 8 de mayo de 2024

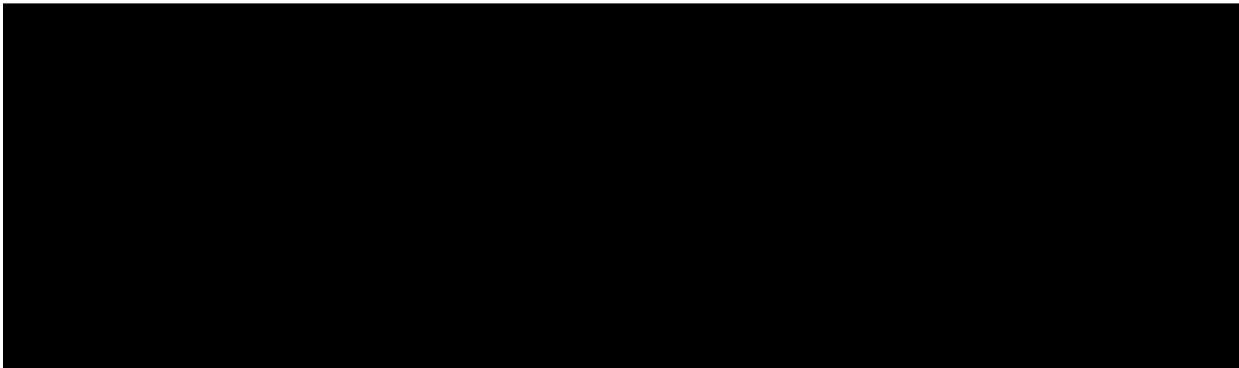
(...)"



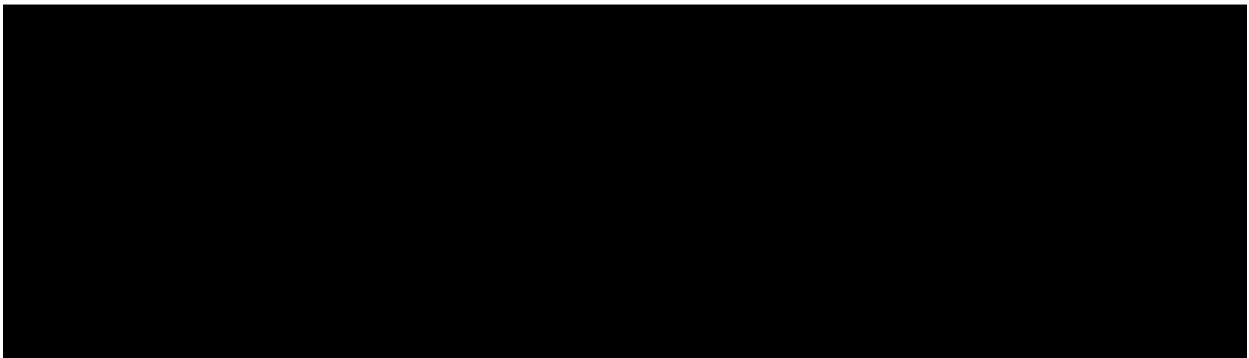
Consulta operador Experian Colombia S.A., con corte al 8 de mayo de 2024

Al respecto, este Despacho observa que la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., anexó al trámite de la presente actuación administrativa pantallazo de la inscripción de la leyenda "Reclamo en trámite" en la obligación No. [REDACTED], tal y como se observa a continuación:

"(...)



(...)"



(...)"

De acuerdo con lo anterior, se tiene que dicha leyenda lleva inscrita en el historial crediticio de la reclamante **más de 15 días sin que se pueda visualizar la información crediticia de la Titular**, respecto de la obligación No. [REDACTED], en la base de datos del operador de información Experian Colombia S.A.

Conforme a lo expuesto, no tiene objeto de seguir registrándose la leyenda "BLOQUEO RECLAMO PENDIENTE", en el historial crediticio de la reclamante puesto que, ese no es el espíritu de la norma, tal y como se observa a continuación:

Por la cual se imparte una orden administrativa

“(…)

“Sobre este preciso particular, en la exposición de motivos del Proyecto 27/06 Senado se lee lo siguiente:

“(…)

En cuanto a los reclamos se establece que cada titular que considere que la información presentada no es veraz y que existe algún tipo de equivocación, podrá presentar por escrito a la fuente de información o central de riesgo la queja en la que relata los hechos. Una vez sea recibido el reclamo las centrales de información deberán registrar una leyenda que diga “reclamo en trámite”. **Dicha leyenda será suprimida una vez se haya estudiado, verificado y dado respuesta al reclamo en un término máximo de 15 días.** Varios son los casos en los que los reportes negativos corresponden a equivocaciones no subsanables a tiempo. (…)” (Negrilla fuera de texto original)

Conforme a lo anterior, no debe perderse de vista que la leyenda “**BLOQ RECLAMO PENDIENTE**” sobre la obligación No. [REDACTED] efectuada ante el operador Experian Colombia S.A., impide visualizar los vectores de comportamiento del reporte de la obligación por parte de la fuente de información. En ese sentido, se permite recordar esta Superintendencia que la fuente debe asegurarse que la información que reporte ante las centrales de riesgo sea veraz y se encuentre completa, exacta, actualizada y sea comprobable.

Así, pues, recuerda esta entidad que en el precitado numeral 1.3 del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio se menciona que:

1.3.1. *Deber de garantizar la calidad de la información que las fuentes suministran a los operadores de los bancos de datos y/o a los usuarios.*

Las fuentes de información deberán observar los siguientes lineamientos, tendientes a garantizar la calidad de la información que suministran a los operadores de los bancos de datos y/o usuarios:

*b) La información que reporten a los operadores debe corresponder a las condiciones reales de la obligación al momento del reporte, por lo que **la información suministrada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable** (…)* (Negrillas fuera de texto).

Por las razones señaladas, este Despacho encuentra procedente ordenar a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., que desmarque la leyenda de “**BLOQUEO RECLAMO PENDIENTE**”, ante el operador de información Experian Colombia S.A., y se eliminen los vectores de comportamiento negativos ante los operadores Cifin S.A.S, y Experian Colombia S.A., correspondiente a la obligación No. [REDACTED] en el historial crediticio de la señora [REDACTED], toda vez que dicha sociedad no demostró el cumplimiento de los deberes establecidos en los numerales 1 y 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 y teniendo en cuenta que se cumplió con el término de caducidad establecido en el parágrafo 1 del artículo 3º de la Ley 2157 de 2021.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Ordenar a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., identificada con el Nit. 805.006.014-0, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante el operador Experian Colombia S.A. para que se desmarque la leyenda de “*bloqueo reclamo pendiente*” que se encuentra registrada en la obligación No. [REDACTED], puesto que dicha sociedad no acreditó el cumplimiento a los deberes contenidos en los numerales 1 y 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

Parágrafo primero La sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el anterior artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

Parágrafo segundo: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., acreedora de las sanciones previstas en la ley

ARTÍCULO 2: Ordenar a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., identificada con el Nit. No. 805.006.014 - 0, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante los operadores de información Cifin S.A.S., y Experian Colombia S.A., para que en sus bases, se elimine la información negativa de la obligación No. [REDACTED] reportada a nombre de la señora [REDACTED], identificada

Por la cual se imparte una orden administrativa

con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], teniendo en cuenta que se cumplió con el término de caducidad establecido en el parágrafo 1 del artículo 3º de la Ley 2157 de 2021.

Parágrafo primero La sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el anterior artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

Parágrafo segundo: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., acreedora de las sanciones previstas en la ley

ARTÍCULO 3: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad DIRECTV COLOMBIA LTDA., identificada con el Nit. No. 805.006.014 – 0 a través de su representante legal y/o apoderada, así como a la reclamante, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director Habeas Data y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los 17 de mayo de 2024

EL DIRECTOR DE HABEAS DATA


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: Carolina Parra
Revisó: Carolina Mayorga
Aprobó: Carlos Salazar

NOTIFICACIONES:

Titular de la información:

Nombre: [REDACTED]
Identificación: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]
Correo: [REDACTED]

Fuente de información

Entidad: DIRECTV COLOMBIA LTDA
Identificación: Nit. No. 805.006.014-0
Representante Legal: Alejandro Diego Nigro
Identificación: P.P. No. AAG930939
Dirección: Avenida Carrera 45 (AUTONORTE) No. 103 - 60
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo: notificacionesjudiciales@directvla.com.co