

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 69310 DE 2023

(3 de noviembre de 2023)

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

VERSIÓN PÚBLICA

“Radicación 21-151368

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, los numerales 4 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 7 del Decreto 092 de 2022, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, esta Superintendencia recibió una denuncia trasladada por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se informa que la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 830.109.723-8 presuntamente habría vulnerado el Régimen de Protección de Datos Personales de acuerdo con los siguientes hechos:

1.1 La denunciante remitió copia de una conversación sostenida por correo electrónico, desde su dirección [REDACTED], con las direcciones protecciondedatos@payu.com y protecciondedatos@payu.com, en los siguientes términos:

(Envía la denunciante) el 25 de marzo de 2021:

[...] *El día de hoy me fue informado (sic) por una entidad bancaria que me (sic) aparece una consulta a mi historial de crédito por parte de Payu lo cual me ha impedido realizar una solicitud de crédito.*

De conformidad con lo anterior solicito primero copia de pa (sic) autorización para la consulta realizada, de conformidad con la Ley DATA (sic) y me sea expedido una certificación en la que conste que nunca he solicitado crédito con ustedes y que no existe ningún crédito con ustedes, esta certificación debe tener un correo al que puedan comunicarse para confirmar la veracidad del documento.

Lo anterior se requiere de carácter urgente a fin de continuar con el trámite en proceso, so pena de iniciar las acciones correspondientes ante la superintendencia financiera o la que ejerza el control sobre Payu.

[...]

(Respuesta de la denunciada) el 30 de marzo de 2021:

Agradecemos tu ayuda indicándonos tu número de documento de identidad y adicional informando si en algún momento has realizado compra de suscripciones como Netflix

[...]

(Envía la denunciante) el 30 de marzo de 2021:

Buena tardes, [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED]. Si, tengo suscripción en Netflix pero los pagos se debían (sic) de mi cuenta de ahorros no por tarjeta de crédito.

[...]

(Respuesta de la denunciada) el 7 de abril de 2021:

De manera atenta te informamos que la consulta realizada en central de información financiera corresponde a la suscripción realizada en el comercio Netflix al cual prestamos nuestros servicios de procesamiento de pagos.

Sobre la consulta de información por parte del respectivo procesador de pagos, el mencionado comercio informa a sus usuarios como parte del proceso de suscripción. De igual forma, es importante precisar acerca de la legitimidad de este tipo de consultas de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008 que establece '(...) La información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida por los usuarios únicamente con las siguientes finalidades: Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.(...)'

En los anteriores términos damos respuesta a tu solicitud.

[...]

(Envía la denunciante) el 7 de abril de 2021:

Su respuesta no responde mi solicitud, solicite certificado de no crédito (sic), mis obligaciones con Netflix están registradas con mi cuenta débito y no existe ninguna solicitud de crédito ni he autorizado consultas por parte de ustedes a mi historial de crédito. [...]"1

SEGUNDO: Que, dentro de la actuación administrativa adelantada por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, se recolectaron los elementos materiales de prueba que se enlistan a continuación:

2.1. Por medio de Oficio 21-151368-7 se envió requerimiento de información del 20 de mayo de 2021 dirigido a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, a su dirección de correo electrónico de notificaciones judiciales establecida en el Registro Único Empresarial Social – RUES legal@payu.com, solicitando que informara lo siguiente:

"[...]

1. Enunciar puntualmente qué información y/o datos personales de la Titular [REDACTED] [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED] reposan en sus bases de datos.

2. Indicar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** cuenta con autorización por parte de la señora [REDACTED] para realizar consulta de su historia de crédito ante los Operadores de Información.

3. Informar si en el período comprendido entre el 1 de marzo de 2020 hasta la fecha la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** consultó la historia de crédito de la señora [REDACTED] ante los Operadores de Información. De igual manera, indicar lo siguiente:

4. Informar y acreditar la(s) finalidad(es) de la(s) consulta(s) realizada(s) en la historia de crédito de la señora [REDACTED]. 4.1. En caso de tratarse de una finalidad distinta a las establecidas en el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, remita copia de la autorización otorgada por parte del Titular de la información [REDACTED].

5. Confirmar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** ha realizado alguna anotación, incluyendo, sin limitarse a, marcación negativa, modificación y/o eliminación en el historial crediticio del Titular de la información [REDACTED] entre el 1 de marzo de 2020 y la fecha de recibo del presente requerimiento. 5.1. En caso de haber realizado un reporte negativo ante los operadores de información, acreditar el envío de la comunicación previa a la marcación del reporte en la historia de crédito de la Titular con 20 días calendario de antelación, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

6. Indicar si la señora [REDACTED] ha presentado reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva(s) respuesta(s).

La respuesta al presente requerimiento deberá ser suscrita por el representante legal, o por apoderado debidamente constituido, a la dirección contactenos@sic.gov.co citando el radicado **21-151368**, en un plazo que vence dentro de los **DIEZ (10)** días siguientes a la recepción de la presente comunicación.

[...]

Se le recuerda que el incumplimiento de las disposiciones de la ley o de las órdenes o instrucciones de esta Superintendencia, puede dar lugar a responsabilidad administrativa y a la imposición de las sanciones contempladas por el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008. [...]"

2.2. Oficios radicados bajo los números 21-151368-8 y 21-151368-9 del 20 de mayo de 2021 por medio de los cuales se solicitó a los Operadores de información **CIFIN S.A.S.** y **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, respectivamente, para que informaran lo siguiente:

"[...] con el propósito de dar trámite a la actuación administrativa iniciada con ocasión a la denuncia presentada por la señora [REDACTED] **identificada con C.C.** [REDACTED], les requerimos se sirvan aclarar los siguientes puntos:

1. Remitir la historia de crédito de la Titular [REDACTED] **identificada con C.C.** [REDACTED] desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021 en la que se evidencien las consultas realizadas a la misma.

2. Confirmar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 830.109.723-8, realizó consulta(s) en la historia de crédito de la Titular [REDACTED] **identificada con C.C.** [REDACTED] en el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021.

3. Confirmar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, realizó alguna anotación, incluyendo, sin limitarse a, marcación negativa, modificación y/o eliminación en el historial crediticio de la Titular [REDACTED] **identificada con C.C.** [REDACTED] en el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2020 y la fecha de recibo del presente requerimiento. [...]"

2.3. Comunicación remitida por el Operador de información **CIFIN S.A.S.** radicada ante esta Superintendencia el 31 de mayo de 2021 radicada bajo el No. 21-151368-10, frente al requerimiento de información del 20 de mayo de 2021, informando lo siguiente:

"[...] En atención a su comunicación radicada en nuestras oficinas el 20 de mayo de 2021, referente a la señora [REDACTED] **identificada con C.C.** [REDACTED], respondemos las preguntas planteadas:

1. Con relación a que remitamos la historia de crédito de la titular en mención, desde el 01 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021, le indicamos que TransUnion®, posee la información actualizada a la fecha en la cual se ejecuta la consulta, debido a que la información en el reporte se modifica permanentemente (actualizaciones, eliminaciones y aplicación de permanencias de acuerdo con la Ley 1266 de 2008 que regula el derecho al hábeas data.)

No obstante, adjuntamos el reporte TransUnion®, consultado el día 26 de mayo de 2021 a las 09:33:36 a.m., en el que se refleja el comportamiento financiero, comercial, crediticio y de servicios, de la citada titular.

Para poder acceder a la información, debe seguir los siguientes pasos:

- Guardar el archivo anexo
- Dar clic derecho y seleccionar abrir/extraer archivo
- Para acceder a la información, utilice como contraseña el número de identificación de la señora Viviana Marcela.
- Es preciso indicar que para la apertura del documento es necesario que usted cuente con el programa – Zip

Ahora bien, con relación a que en la respectiva historia de crédito se evidencien las consultas realizadas a la misma, le manifestamos que, TransUnion® está en la obligación legal de conservar el registro de las consultas realizadas en los últimos seis meses, conforme a lo establecido en el Decreto 1074 de 2015. Por lo que, en la historia de crédito adjunta, podrá visualizar las consultas realizadas a la misma por las diferentes entidades, desde el 26 de noviembre de 2020, hasta la fecha de nuestra respuesta, esto es 26 de mayo de 2021 a las 09:33:36 a.m.

2. Le indicamos que, en el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021, la entidad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit. 830.109.723-8, consultó la historia de crédito de la reclamante en mención, el día 14 de enero de 2021, ante TransUnion®.

3. Con relación a que confirmemos si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, realizó alguna anotación, incluyendo, sin limitarse a, marcación negativa, modificación y/o eliminación en el historial crediticio de la citada titular, entre el 01 de noviembre de 2020 y la fecha de recibo del presente requerimiento, esto es 20 de mayo de 2021, le indicamos que según consulta realizada el 26 de mayo de 2021 a las 09:33:36 a.m., la citada entidad no ha reportado información a nombre de la citada señora en TransUnion®, del igual forma, no ha solicitado la inscripción de leyendas en la historia de crédito de la señora [REDACTED]. [...]” (Subrayado fuera del texto original).

2.4. Comunicación remitida por el Operador de información EXPERIAN COLOMBIA S.A. radicada ante esta Superintendencia el 1 de junio de 2021 radicada bajo el N°. 21-151368-11, frente al requerimiento de información del 20 de mayo de 2021, informando lo siguiente:

“ A continuación, nos permitimos dar respuesta a cada uno de los requerimientos formulados por su Despacho en los siguientes términos.

1. [...] Sobre el particular nos permitimos informar que como Anexo número 1, Anexo número 2, Anexo número 3, Anexo número 4, Anexo número 5 Y Anexo número 6 remitimos la historia de crédito de la titular [REDACTED] **identificada con C.C. [REDACTED]** para los cortes de los meses de noviembre y diciembre de 2020 y enero, febrero, marzo y abril de 2021 conforme a lo solicitado, en donde se evidencian las consultas realizadas por los usuarios de la información en los últimos 6 meses.

Es necesario precisar que las historias de crédito consultadas corresponden al corte de los meses requerido por la Superintendencia, esto es, los cortes del 30 de noviembre de 2020, 31 de diciembre de 2020, 31 de enero de 2021, 28 de febrero de 2021, 31 de marzo de 2021 y 30 de abril de 2021.

2. [...] Sobre el particular, nos permitimos informar que, la mencionada sociedad **NO** consulto el historial crediticio del titular en el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021.

3. [...] Sobre el particular les informamos que la señora [REDACTED] **identificada con C.C. [REDACTED]**, no ha presentado, según nuestros registros, ninguna obligación reportada por la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 830.109.723-8. Por lo anterior, no existe alguna anotación o marcación negativa, modificación y/o eliminación. [...]”

TERCERO: Que, con base en los hechos anotados y de acuerdo con las pruebas recaudadas en la etapa preliminar de esta investigación, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales el 22 de octubre de 2021 se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución N°. 68358 por medio de la cual se formularon cargos a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, por la presunta contravención de lo dispuesto en

- i. La Ley 1266 de 2008 artículo 9 numeral 5, en concordancia con lo normado en el artículo 15 y el artículo 4 literal b) de la misma Ley; y
- ii. La Ley 1266 de 2008 artículo 9 numeral 4.

La mencionada resolución le fue notificada a la investigada el día 8 de noviembre de 2021 mediante aviso N°. 27341 de conformidad con la certificación de fecha del 10 de noviembre de 2021 expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia bajo el radicado **21-151368-21**.

CUARTO: Que la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, aportó escrito de descargos, junto con anexos bajo el radicado 21-151368-22, 21-151368-28 y 21-151368-31 del 27 de noviembre de 2021, argumentando, entre otras cosas, lo siguiente:

4.1. Inicialmente, realiza un contexto en el que alega ser una plataforma de comercio electrónico al actuar como pasarela de pagos que realiza servicios para la seguridad de la operación, así como prevención de fraude, mediante procesos de verificación de identidad y datos requeridos para pagos electrónicos.

De esta forma, en palabras de la sociedad, se tiene dos vínculos comerciales:

- i Con el comercio (entidad que prestara los servicios contratados), dentro del cual el Comprador que realiza la compra tenga a disposición los medios de pago directamente en el sitio del Comercio, y pueda efectuar el pago del servicio allí mismo.
- ii Sobre los servicios de verificación de datos para verificar la identidad del Comprador, para lo cual ha celebrado acuerdos con terceros que actúan como administradores de bancos de datos, es decir los operadores de información financiera, que permiten esa verificación de campos de datos personales.

En este último vínculo comercial, alega que el servicio prestado es esencial para la materialización del Comercio Electrónico B2C (Business to Client) y en tal virtud, PAYU ha establecido mecanismos y salvaguardas para proceder con la prevención del fraude en transacciones electrónicas.

4.2. Ahora, frente al primer cargo, menciona que actúa como procesador de pagos del Comercio, por lo cual el acceso a los datos de la Titular se realiza para fines exclusivamente relacionados con la verificación de información específica de la Titular.

Sostiene que al Titular le es informada esta situación en la Política de Privacidad del comercio que le prestara sus servicios; y que a dicha obligación se le adiciona que esa entidad debe velar por el estricto cumplimiento de la Circular Externa N°. 027 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

A continuación, señala que está autorizado por mandato legal (Ley 1266 de 2008, artículo 15) para proceder con la verificación de datos específicos de la Titular como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Igualmente, detalla el procedimiento de la operación para argumentar

"que esa verificación pudo haber dejado huella en el historial crediticio de la Titular, se aclara a la Autoridad que la misma no fue con propósitos de acceso a historial de crédito para determinación del riesgo crediticio, por el contrario, y como se presenta en este escrito, PAYU únicamente verificó datos específicos a través de un servicio que TransUnion puso a su disposición denominado Consulta de Información Comercial sin acceder en ningún momento al historial de crédito de la Titular"

4.3. Frente al cargo segundo expresa que el oficio no fue recibido en el correo electrónico legal@payu.com, y que, con el fin de corroborar tal información, con apoyo del Departamento de IT realizó una búsqueda de tal requerimiento en todos los correos de la sociedad.

Alega que, como resultado de la búsqueda, no recibió el oficio y que no le parece "suficiente" lo afirmado por esta autoridad en el pie de página de la Resolución de formulación de cargos cuando se menciona que

¹ Expediente virtual, consecutivo número 0, página 2.
² Expediente virtual, consecutivo número 7, páginas 1 a 4.
³ De conformidad con el Memorando radicado bajo el No. 21-151368-13 del 19 de agosto de 2021, el Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos de la SIC confirmó el envío del Oficio 21-151368-7 del 20 de mayo de 2021 mediante el cual se realizó requerimiento de información a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** a la dirección de correo electrónico legal@payu.com.

4.4. Solicita el archivo del expediente y que se tengan cuenta las pruebas aportadas al expediente.

QUINTO: Que mediante Resolución N°. 42772 del 5 de julio de 2022, este Despacho procedió a incorporar las pruebas obrantes en el expediente, consideró cerrada la etapa probatoria y corrió traslado para alegar de conclusión.

Las pruebas incorporadas son las siguientes:

5.1. Requerimiento de información con radicado N°. 21-151368- -7 del 20 de mayo de 2021 realizado por esta Dirección a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**

5.2. Requerimiento de información con radicado N°. 21-151368- -8 del 20 de mayo de 2021 realizado por esta Dirección a la sociedad **EXPERIAN COLOMBIA S.A**

5.3. Requerimiento de información con radicado N°. 21-151368- -9 del 20 de mayo de 2021 realizado por esta Dirección a la sociedad CIFIN S.A.S.

5.4. Oficio con radicado N°. 21-151368- -10 del 31 de mayo realizado por la sociedad TRANSUNION en el cual se da respuesta al requerimiento realizado por esta entidad con radicado No. 21-151368- -9.

5.5. Oficio con radicado N°. 21-151368- -11 del 1 de junio de 2021 realizado por la sociedad **EXPERIAN COLOMBIA S.A** en el cual se da respuesta al requerimiento realizado por esta entidad con radicado No. 21-151368- -8 mediante el cual se anexa los siguientes documentos:

5.5.1. Historia de crédito de la titular del mes de noviembre de 2020 al mes de abril de 2021.

5.6 Requerimiento interno con radicado N°. 21-151368- -12- del 18 de agosto de 2021 mediante el cual se solicita Prueba de envío de la comunicación radicada bajo el consecutivo número: Oficio 21-151368-7, remitida al correo electrónico legal@payu.com, el día 20 de mayo de 2021.

5.7 Respuesta con radicado N° 21-151368- -13 del 19 de agosto de 2021 al requerimiento interno con radicado No. 21-151368- -12.

5.8 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -23 del 29 de noviembre de 2021 mediante el cual se adjuntan los siguientes documentos:

5.8.1 Estados financieros – 31 de diciembre de 2020.

5.8.2 Estados financieros – 31 de diciembre de 2019.

5.9 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -22 del 29 de noviembre de 2021, radicado No. 21-151368- -28, radicado No. 21-151368- -29 del 30 de noviembre de 2021

5.10. Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -24 del 29 de noviembre de 2021 mediante el cual se evidencia que la sociedad investigada recibió la solicitud con radicado 21-151368 (1 de 2) con número de case #03187XXX.

5.11 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -25 del 29 de noviembre de 2021 mediante el cual se evidencia que la sociedad investigada recibió la solicitud con radicado 21-151368 (2 de 2) con número de case #03187XXX.

5.12 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -26 del 30 de noviembre de 2021 mediante el cual se evidencia que la sociedad investigada recibió la solicitud con radicado 21-151368 (2 de 2) con número de case #031922XX.

5.13 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -27 del 30 de noviembre de 2021 con asunto “PayU Case #031922XX.

5.14 Correo electrónico con radicado N°. 21-151368- -31 del 14 de enero de 2022 mediante la cual la sociedad investigada allega escrito de descargos y adjuntan los siguientes documentos:

5.14.1 Certificado de existencia y representación legal de la investigada.

5.14.2 Escritura pública No. 2XX.

5.14.3 Informe técnico PayU Colombia.

5.14.4 Copia de la cedula de ciudadanía.

5.14.5 Copia del pantallazo con asunto “Request to investigate emails”.

5.14.6 Copia del pantallazo del correo electrónico con asunto “Solicitud de investigación de correos electrónicos”

5.14.7 Pantallazo del correo electrónico enviado por el 7 de abril de 2021.

5.14.8 Registro correspondencia recibida.

5.14.9 Segunda copia de Estados Financieros – 31 de diciembre de 2020.

5.14.10 Segunda copia de Estados Financieros – 31 de diciembre de 2019.

5.14.11 Segunda copia de Estados Financieros – 31 de diciembre de 2018.

5.14.12 Correo electrónico con radicado No. 21-151368- -30 del 30 de noviembre de 2021 mediante el cual se evidencia que la sociedad investigada recibió la solicitud con radicado 21-151368 (1 de 2) con número de case #03192XXX.

5.14.13 Memorial complementario con radicado N°. 21-151368- -31 del 14 de enero de 2021 allegado por parte de la investigada.

5.14.14 Documento con asunto "Search for emails in Payu Global Tennant"

5.14.15 Documento con asunto "Búsqueda de correos electrónicos en PayU Global Tennant"

La mencionada resolución le fue comunicada a la investigada el día 6 de julio de 2022 de conformidad con la certificación de fecha del 21 de julio de 2022 expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia bajo el radicado **21-151368-37**.

SEXTO: Que mediante comunicación radicada bajo 21-151368-35 y 21-151368-36 de fecha 19 de julio de 2022, la investigada reiteró, mediante alegatos de conclusión, lo mencionado en el escrito de descargos.

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la mencionada Ley.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-1011 de 2008¹, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

*"(...) [I]a jurisprudencia^[206] ha estimado que para que pueda predicarse el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador, deben concurrir tres elementos, a saber: (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable^[207] a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley; (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción. Sin perjuicio de lo anterior, se reitera que 'las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa no tienen por qué ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica'.^[208] En ocasiones, los elementos enunciados no se encuentran previstos en el mismo instrumento normativo, sino que es preciso consultar el contenido de otras disposiciones para especificar cuál es la conducta ordenada o prohibida o cual es la sanción específica aplicable.
(...)"*

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

- (i) El artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes que le asisten a los usuarios de información 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 18 de la Ley 1266 de 2008.
- (ii) De conformidad con los hechos alegados por la reclamante, las alegaciones realizadas por la sociedad investigada 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 a las disposiciones contempladas en
 - o La Ley 1266 de 2008 artículo 9 numeral 5, en concordancia con lo normado en el artículo 15 y el artículo 4 literal b) de la misma Ley; y

¹ Cfr. Corte Constitucional, sentencia C 1011 del 2008, de fecha 16 de octubre del 2008. M.P.: Jaime Córdoba Triviño. Considerando 3.6.2. Sanciones y criterios para su graduación.

- La Ley 1266 de 2008 artículo 9 numeral 4.

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

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

8.2.1. Frente a las implicaciones del comercio electrónico

Según la guía que desarrollo esta entidad en el 2019 titulada "*Guía para el tratamiento de datos personales para fines de comercio electrónico*"², se ha entendido que el comercio electrónico es el motor de la economía del siglo XXI y los datos personales son la moneda de la economía digital.

Asimismo, se sostiene que dicha guía que el desarrollo de las actividades que abarca el comercio electrónico implica la recolección, uso o circulación de sus datos personales. Respecto de la protección del consumidor en el comercio electrónico, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha recomendado lo siguiente sobre privacidad y seguridad:

*"48. Las empresas deberían proteger los datos personales del consumidor, asegurándose de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos del consumidor sean legales, transparentes y justas, y que permitan la participación y elección del consumidor y tomen precauciones de seguridad razonables. 49. Las empresas deberían gestionar el riesgo relacionado con la seguridad digital e implementar medidas de seguridad para reducir o mitigar los efectos adversos relacionados con la participación del consumidor en el comercio electrónico."*³ Según nuestra Constitución Política, "el ejercicio de los derechos y libertades (...) implica responsabilidades".

De manera particular, las plataformas que desarrollen sistemas basados en comercio electrónico deben implementar estrategias de Responsabilidad Demostrada (accountability) frente al II Tratamiento de Datos Personales (TDP) para fines de comercio electrónico; situación que va en línea con la reforma de la Ley 1266 del 2008, materializada en la Ley 2157 de 2021.

Esta introducción resulta de especial interés, ya que la investigada alega ser una plataforma de comercio electrónico al actuar como pasarela de pagos que realiza servicios para la seguridad de la operación, así como prevención de fraude, mediante procesos de verificación de identidad y datos requeridos para pagos electrónicos.

De esta forma, en palabras de la sociedad, se tiene dos vínculos comerciales:

- Con el comercio (entidad que prestara los servicios contratados), dentro del cual el Comprador que realiza la compra tenga a disposición los medios de pago directamente en el sitio del Comercio, y pueda efectuar el pago del servicio allí mismo.
- Sobre los servicios de verificación de datos para verificar la identidad del Comprador, para lo cual ha celebrado acuerdos con terceros que actúan como administradores de bancos de datos, es decir los operadores de información financiera, que permiten esa verificación de campos de datos personales.

En este último vínculo comercial, alega que el servicio prestado es esencial para la materialización del Comercio Electrónico B2C (Business to Client) y en tal virtud, PAYU ha establecido mecanismos y salvaguardas para proceder con la prevención del fraude en transacciones electrónicas

Sobre estas apreciaciones, es importante dejar claro que las plataformas de comercio electrónico efectivamente se pueden dar a través de intermediarios, que es la posición que ostenta la investigada para los efectos que estime pertinentes.

No obstante, las plataformas deberán cumplir con la siguiente documentación para efectos de demostrar a los Titulares y ante las autoridades que su actuar esta conforme a la ley aplicable:

- Política de Tratamiento de información, junto con un aviso que indique si realiza tratamiento de datos mediante el uso de cookies.
- Un apartado en su página web que indique las condiciones de contratación, en este caso puntual en materia de empresa hacia el consumidor final (modelo B2C – negocio a cliente).

Así, en aplicación del principio de transparencia, en dicha política de la plataforma propia (PAYU), no de terceros, deberán señalarse las finalidades concretas para las cuales se va a realizar tratamiento de datos como sucedió en este caso, cuando se accedió a la historia de crédito de la Titular, bajo el pretexto de verificar la identidad de la persona con objetivo de prevención de fraude

8.2.2. Respeto del deber de utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada

La Ley 1266, en su artículo noveno señala los deberes de los usuarios de la información. En dicho artículo se establece que los usuarios deben utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada.

Lo anterior en concordancia con el artículo 15 de la misma normatividad determina que el acceso a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países solo podrá ser accedida por parte de los usuarios: *"[c]omo elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente. Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas. Para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente. Para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información."*

En este sentido, esta Dirección encontró en la Resolución N°. 68358 de 2021 preliminarmente que la sociedad investigada, según información reportada por el operador de información CIFIN S.A.S., consultó en una oportunidad la historia de crédito del Titular el día 14 de enero de 2021.

En cuanto al cargo único endilgado la investigada expresó que actúa como procesador de pagos del Comercio, por lo cual el acceso a los datos de la Titular se realiza para fines exclusivamente relacionados con la verificación de información específica de la Titular.

Sostiene que al Titular le es informada esta situación en la Política de Privacidad del comercio que le prestara sus servicios; y que a dicha obligación se le adiciona que esa entidad debe velar por el estricto cumplimiento de la Circular Externa N°. 027 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

A continuación, señala que está autorizado por mandato legal (Ley 1266 de 2008, artículo 15) para proceder con la verificación de datos específicos de la Titular como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Igualmente, detalla el procedimiento de la operación para argumentar, entre otras cosas, que:

"esa verificación pudo haber dejado huella en el historial crediticio de la Titular, se aclara a la Autoridad que la misma no fue con propósitos de acceso a historial de crédito para determinación del riesgo crediticio, por el contrario, y como se presenta en este escrito, PAYU únicamente verificó datos específicos a través de un servicio que TransUnion puso a su disposición denominado Consulta de Información Comercial sin acceder en ningún momento al historial de crédito de la Titular"

Así las cosas, revisado el material probatorio, se encuentra que:

En la queja, la denunciante indica que la sociedad **PayU COLOMBIA S.A.S.** realizó una consulta a su historial de crédito sin su autorización, por lo que solicita copia de la misma y le sea expedido una certificación en la que conste que nunca ha solicitado crédito y que no existe ningún crédito con esa entidad.

Igualmente, bajo radicado 21-151368-7 se envió requerimiento de información el 20 de mayo de 2021 a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** dentro del cual se le solicitó a esta que indicara la finalidad de la consulta al historial de crédito del denunciante, y que, en caso de no contar con ella, aportara copia de la autorización del Titular para efectuar dicha consulta.

Por otro lado, se requirió a los Operadores de Información Experian Colombia S.A. y CIFIN S.A.S. en fecha 20 de mayo de 2021 bajo consecutivo número 21-151368-8 y 21-151368-9 que informaran lo siguiente:

"[...] con el propósito de dar trámite a la actuación administrativa iniciada con ocasión a la denuncia presentada por la señora [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED], les requerimos se sirvan aclarar los siguientes puntos:

1. Remitir la historia de crédito de la Titular [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED] desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021 en la que se evidencien las consultas realizadas a la misma.

*2. Confirmar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 830.109.723-8, realizó consulta(s) en la historia de crédito de la Titular [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED] en el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021.*

*3. Confirmar si la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, realizó alguna anotación, incluyendo, sin limitarse a, marcación negativa, modificación y/o eliminación en el historial crediticio de la Titular [REDACTED] identificada con C.C. [REDACTED] en el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2020 y la fecha de recibo del presente requerimiento. [...]."*

Frente a tales requerimientos, los operadores de información contestaron, así

De un lado, el Operador de información CIFIN S.A.S. radicada ante esta Superintendencia el 31 de mayo de 2021 radicada bajo el No. 21-151368-10 informó que, en el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021, la entidad **PAYU COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit. 830.109.723-8, consultó la historia de crédito de la reclamante en mención, el día 14 de enero de 2021, ante TransUnion y aportó la historia de crédito correspondiente.

Por su parte, el operador de información Experian de Colombia S.A.S. indicó el 1 de junio de 2021 radicada bajo el No. 21-151368-11 que la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** no consultó la historia de crédito del Titular.

Frente al requerimiento realizado a la investigada, en la etapa preliminar, la misma guardó silencio.

No obstante, la investigada alegó en sede de descargos que actúa como procesador de pagos del Comercio, por lo cual el acceso a los datos de la Titular se realiza para fines exclusivamente relacionados con la verificación de información específica de la Titular.

Sostiene que al Titular le es informada esta situación en la Política de Privacidad del comercio que le prestara sus servicios; y que a dicha obligación se le adiciona que esa entidad debe velar por el estricto cumplimiento de la Circular Externa N°. 027 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

A continuación, señala que está autorizado por mandato legal (Ley 1266 de 2008, artículo 15) para proceder con la verificación de datos específicos de la Titular como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Igualmente, detalla el procedimiento de la operación para argumentar, entre otras cosas, que:

"esa verificación pudo haber dejado huella en el historial crediticio de la Titular, se aclara a la Autoridad que la misma no fue con propósitos de acceso a historial de crédito para determinación del riesgo crediticio, por el contrario, y como se presenta en este escrito, PAYU únicamente verificó datos específicos a través de un servicio que TransUnion puso a su disposición denominado Consulta de Información Comercial sin acceder en ningún momento al historial de crédito de la Titular"

En este punto, cabe reiterar lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C 1011 del 2008, consideración "3.4.6. Acceso a la información por parte de los usuarios", en el siguiente sentido:

"El artículo 15 del Proyecto tiene como objetivo regular las finalidades que legitiman el acceso, por parte de los usuarios, a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, que repose en bancos de datos.

En ese propósito enuncia como finalidades admisibles las contempladas en las siguientes hipótesis: (i) la de servir como elemento de análisis para establecer una relación contractual de cualquier naturaleza, o evaluar el riesgo derivado de una relación contractual vigente, (...) y (iv) para cualquier otra finalidad, respecto de la cual de manera general o en forma particular, se haya obtenido autorización por parte del titular de la información.

(...)

En relación con el contenido de la norma objeto de análisis, una vez más reitera la Corte, que uno de los principios que guían el proceso de acopio, procesamiento y divulgación de información personal es el de la finalidad, el cual exige no solamente que tales procesos estén orientados hacia un fin constitucionalmente legítimo, sino, de manera particular, una definición clara, suficiente y previa de ese objetivo.

(...)

Bajo ese marco, encuentra la Corte que la norma examinada se orienta a enunciar las expresiones legítimas del principio de finalidad en la fase de acceso de los usuarios a la información personal. En ese orden de ideas, las finalidades previstas en los incisos primero y segundo del artículo 15 se enmarcan dentro de un objetivo constitucionalmente legítimo, en cuanto se inscriben en el interés fundamental que subyace en la actividad de administración de datos personales de brindar a las entidades financieras un elemento de análisis, que de manera concurrente con otros, les permita medir el crédito y el nivel de riesgo de sus actuales y futuros clientes.

El inciso primero apunta de manera clara a ese objetivo, al proveer a los operadores del sistema financiero, y de los sectores crediticio, comercial y de servicios, de elementos de análisis para calcular el nivel de riesgo financiero o crediticio en la toma de decisiones sobre el establecimiento o mantenimiento de una relación contractual. (...)" (Subrayado fuera del texto original).

Partiendo de lo señalado por la Corte, no está legitimada la investigada, en su actuación de tratamiento de datos que realiza, para consultar una historia de crédito amparada en la finalidad de señalada por la Circular Externa N°. 027 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, por cuanto lo contenido en esta circular no expresa lo mencionado en la norma.

Lo anterior por cuanto el Anexo III de la mencionada circular señala claramente que:

"Corresponde a las entidades vigiladas diseñar e implementar un SARLAFT efectivo de acuerdo con los criterios y parámetros mínimos exigidos en este Capítulo, sin perjuicio de advertir que de acuerdo con el literal e. del numeral 2 del art. 102 del EOSF debe estar en consonancia con los estándares internacionales sobre la materia, especialmente los proferidos por el GAFI– GAFILAT

(...)

Las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC que deban implementar el SARLAFT, y que en el desarrollo de su actividad pretendan vincular como clientes a entidades vigiladas por esta Superintendencia, se encuentran facultadas para exceptuar del cumplimiento de las instrucciones relativas al conocimiento del cliente a tales clientes.

El SARLAFT que implementen las entidades vigiladas en desarrollo de lo dispuesto en las presentes instrucciones debe atender a la naturaleza, objeto social y demás características particulares de cada una de ellas"

Así, lo que señala la norma es que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deberán desarrollar un sistema de Sarlaft bajo los parámetros internacionales de GAFI. En este punto, es importante mencionar que el hecho de consultar la historia de crédito de un titular y, en consecuencia, dejar la huella de consulta debe contar con una finalidad legítima según lo señalado en

el artículo 15 de la norma, o en su defecto, contar con una autorización para el tratamiento de datos personales.

En este punto, es pertinente retomar la sentencia *ut supra*, cuando la misma afirma lo siguiente:

"(...)

Como se observa, el acceso a la información crediticia y comercial del sujeto concernido se inserta, necesariamente, en una actividad contractual bilateral. Es decir, los usuarios del dato personal están interesados en conocer la información de un cliente potencial específico, a fin de celebrar contratos también definidos. A su vez, ese cliente potencial también ha expresado su intención de acceder a determinado producto comercial o de crédito, lo que ha motivado que la entidad o empresa correspondiente realice una investigación sobre su historial de cumplimiento. Bajo esta perspectiva, para que exista necesidad del cálculo del riesgo crediticio debe concurrir un interés bilateral de las partes interesadas en el perfeccionamiento del contrato futuro". (Subrayado fuera del texto original).

Para claridad de la investigada se reiteran los fundamentos constitucionales desarrollados en la consideración "3.1.5. Artículo 5º - Circulación de la información" por la Corte Constitucional, en sentencia C-1011 del 2008 acerca del consentimiento para el tratamiento de los datos, así:

"El artículo 15 de la Constitución establece que "en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución". Esta previsión del Constituyente lleva a una consideración: ¿qué debe entenderse por libertad en los procesos automatizados de información personal? La respuesta ha sido cuidadosamente construida a través de distintas decisiones de esta Corporación, las cuales han establecido que la libertad en la administración de datos personales significa que el sujeto concernido mantenga, en todo momento, las facultades de conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en las bases de datos. Si ello es así, es evidente que la libertad del individuo ante el poder informático se concreta, entre otros aspectos, en la posibilidad de controlar la información personal que sobre sí reposa en las bases de datos, competencia que está supeditada a que exprese su consentimiento para la incorporación de la información en el banco de datos o archivo correspondiente. Considerar lo contrario significaría que los administradores de la información, que ejercen el mencionado poder, pudieran acceder libremente a los datos personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional.

(...)

Este ejercicio de la libertad en los procesos informáticos, a juicio de la Corte, se concreta en la exigencia de autorización previa, expresa y suficiente por parte del titular de la información, requisito predicable de los actos de administración de datos personales de contenido comercial y crediticio. Al respecto, en la sentencia SU-082/95, la cual hizo un análisis extenso de las condiciones exigidas para la admisibilidad constitucional de los procesos de administración de datos personales de contenido comercial y crediticio, puso de presente que la libertad del individuo, identificada bajo el concepto de autodeterminación informática, dependía del cumplimiento del requisito de consentimiento. Incluso, en esta decisión el Pleno de la Corte consideró que la autorización del titular hacía parte del núcleo esencial del derecho al hábeas data.

(...)

*Lo expuesto en esta providencia, en relación con el derecho a la información y la legitimidad de la conducta de las entidades que solicitan información de sus eventuales clientes, a las centrales de información que para el efecto se han creado, así como la facultad de reportar a quienes incumplan las obligaciones con ellos contraídas, tiene como base fundamental y punto de equilibrio, **la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información**, pues al fin y al cabo, los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho, no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos, cuando a ello hubiere lugar.*

Autorización que debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado, para que sea realmente eficaz, pues de lo contrario no podría hablarse de que el titular de la información hizo uso efectivo de su derecho. Esto significa que las cláusulas que en este sentido están siendo usadas por las distintas entidades, deben tener una forma y un contenido que le permitan al interesado saber cuáles son las consecuencias de su aceptación."³ (Negrillas originales, subrayado fuera del texto original).

³ Cfr. Sentencia C-1011 de 2008 M.P. Jaime Córdoba Triviño

Sobre este requisito para el adecuado tratamiento de datos personales, la Corte concluyó que:

"La eliminación del consentimiento del titular [...] viola el derecho fundamental al hábeas data, en tanto restringe injustificadamente la autodeterminación del sujeto respecto de su información personal. Para la Constitución, la libertad del sujeto concernido significa que la administración de datos personales no pueda realizarse a sus espaldas, sino que debe tratarse de un proceso transparente, en que en todo momento y lugar pueda conocer en dónde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación" (Subrayado fuera del texto original).

Ahora bien, teniendo en cuenta que la pasarela de pagos **PAYU COLOMBIA S.A.S.** consultó la historia de crédito del Titular sin contar con una finalidad de ley, ni aportar autorización conforme al acervo probatorio, no puede alegar que estaba autorizada para consultar y dejar huella en la historia de crédito.

Así las cosas, es claro que el Titular quería contratar los servicios de la plataforma de *streaming* Netflix para su disfrute personal, por lo cual no había ánimo alguno para establecer alguna relación comercial – contractual con la pasarela de pagos **PAYU COLOMBIA S.A.S.**

Por otro lado, frente al argumento de que *"esa verificación pudo haber dejado huella en el historial crediticio de la Titular, se aclara a la Autoridad que la misma no fue con propósitos de acceso a historial de crédito para determinación del riesgo crediticio, por el contrario, y como se presenta en este escrito, PAYU únicamente verificó datos específicos a través de un servicio que TransUnion puso a su disposición denominado Consulta de Información Comercial sin acceder en ningún momento al historial de crédito de la Titular"*, es perfectamente claro que mediante la verificación de identidad y de datos, mediante el vínculo comercial sostenido con CIFIN, ocasiono que la investigada dejara huella en la historia de crédito de la Titular, ocasionando que la misma no pudiera solicitar la financiación que la misma necesitaba, de conformidad con su queja.

Así las cosas, se impondrá la correspondiente sanción.

8.2.3. 3 Respetto del deber de atender los requerimientos de la autoridad de control

Frente a este deber, el numeral 4 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 9°. Deberes de los usuarios. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás que rijan su actividad, los usuarios de la información deberán:

(...)

4. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la presente ley."

En esta medida, es claro que los usuarios de información deben cumplir con las instrucciones (órdenes) impartidas por las autoridades de seguimiento y vigilancia por mandato legal.

En este punto, vale la pena hacer énfasis sobre la naturaleza de esta entidad y sus funciones, así:

De acuerdo con el artículo 25 del Decreto 2974 del 03 de diciembre de 196810, por el cual se creó la Superintendencia de Industria y Comercio, esta entidad tiene la obligación legal de ejercer funciones de vigilancia y control de acuerdo con las normas vigentes que le corresponden. De forma que, con la expedición del Decreto 4886 del 2011, modificado por el artículo 7 del Decreto 092 de 2022, esta entidad ejerce la vigilancia y control sobre el régimen de habeas data, que se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Plática de 1991 y, en este caso particular, en la Ley 1266 de 2008.

En esa medida, esta Superintendencia protege el derecho fundamental de habeas data, es decir, el derecho que tiene todo Titular de información de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que sobre ellos se encuentren en cualquier base de datos. Para el caso particular, la protección está amparada en la Ley 1266 de 2008, la cual establece que será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Así mismo, esta Superintendencia, a través de esta Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia de las funciones de los Responsables y Encargados del Tratamiento y podrá ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales de una base de datos, cuando así se determine dentro de la investigación.

Finalmente, no debe perderse de vista que la 1266 de 2008 se expidió para desarrollar el derecho constitucional de habeas data consagrado en el artículo 15 de la Carta Política de 1991; es decir, esta Ley desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

Igualmente, importante resulta el concepto de "ley estatutaria", la cual, según la sentencia C-687 de 2002, está dispuesta para regular ciertas materias que el Constituyente consideró de especial importancia en nuestra sociedad. Esta figura legislativa tiene una especial jerarquía, ya que una ley se entenderá pertenecer a tal jerarquía cuando se cumplen los siguientes requisitos: (i) el asunto trata de un derecho fundamental y no de un derecho constitucional de otra naturaleza, (ii) cuando por medio de la norma está regulándose y complementándose un derecho fundamental, (iii) cuando dicha regulación toca los elementos conceptuales y estructurales mínimos de los derechos fundamentales, y (iv) cuando la normatividad tiene una pretensión de regular integralmente el derecho fundamental.

Así las cosas, entendiendo que estamos ante una legislación de especial jerarquía sobre el resto de las leyes nacionales en la medida en que regula el derecho fundamental a la protección de datos personales, todo Responsable del Tratamiento de dichos datos debe obligatoriamente ajustarse a los requisitos y deberes que les impone la ley por tratarse de un derecho fundamental.

Así las cosas, la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios están dispuestos para garantizar que los Responsables del Tratamiento cumplan a cabalidad los deberes que recaen sobre ellos sin tener que recurrir a razonamientos complejos, ya que debería ser de fácil entendimiento que los deberes de ley son de obligatoria observancia para garantizar la protección de este derecho fundamental.

Por lo tanto, esta Ley faculta a esta Dirección a exigir de los usuarios de información los deberes que estos deben cumplir de conformidad con el artículo 9 de la Ley en cita. De esta manera, se hace la claridad a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S.** debe, de una parte, atender los diferentes llamados de esta Superintendencia y, de otro, demostrar el cumplimiento de los deberes a los que se encuentra obligada por ser usuarios de información.

Así, mediante oficio 21-151368-7 se envió requerimiento de información el 20 de mayo de 2021 a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** con el fin de que suministrara respuesta a los interrogantes planteados, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de dicha comunicación; ante lo cual la investigada guardó silencio.

Ante tal situación, mediante requerimiento de información con radicado 21-151368-12-1 de fecha 18 de agosto del 2021, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas le solicitó al Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos para que este allegara prueba de envío de la comunicación radicada bajo el consecutivo número: Oficio 21-151368-7, remitida al correo electrónico legal@payu.com, el día 20 de mayo de 2021.

Ante tal situación, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos le informó a la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas que el 20 de mayo a las 15:25:41 hora legal colombiana le fue enviado a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** el mencionado requerimiento mediante oficio 21-151368-7; lo anterior conforme a la siguiente imagen:

email: "noresponder@sic.gov.co"
Para: email: "legal@payu.com PAYU COLOMBIA S.A.S."

jueves, 20 de mayo de 2021, 15:25:41 hora

Estimado usuario: adjunto encontrará información importante remitida por la Superintendencia de Industria y Comercio

Así las cosas, se evidencia el incumplimiento de la investigada del deber objeto de estudio, ya que el mencionado requerimiento fue (i) enviado al correo electrónico registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de esa sociedad y (ii) entregado el día 20 de mayo del 2021 a las 15:25:41 hora legal colombiana. En virtud de ello, la investigada debía suministrar la respuesta a este requerimiento el día 3 de junio del 2021; situación que a la fecha no ha sucedido máxime cuando la información únicamente fue aportada hasta la etapa de descargos.

Por ello, se impartirá la orden correspondiente.

NOVENO: CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, es claro para esta Dirección que la sociedad investigada en su calidad de usuario consultó el historial de crédito del Titular sin contar con una finalidad legítima y sin la correspondiente autorización del Titular para ello y no dio cumplimiento al requerimiento remitido a su correo de notificación judicial.

DÉCIMO: ORDEN ADMINISTRATIVA

Una vez analizadas las pruebas obrantes en el expediente y en virtud del numeral primero del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, mediante el cual se le asigna a esta Superintendencia, entre otras funciones, "*Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación*", esta Dirección impartirá la siguiente orden:

- Implementar un procedimiento interno para dar respuesta a los requerimientos de esta autoridad, en lo relativo al cumplimiento de la Ley 1266 del 2008.

DÉCIMO PRIMERO: Imposición y graduación de la sanción

11.1 Facultad sancionatoria

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en su artículo 18⁴. Esta potestad sancionatoria, que es una manifestación del poder punitivo del Estado, derivado de los artículos 2⁵, 4⁶ y 6⁷ de la Constitución, debe respetar las garantías constitucionales fijadas en el artículo 29 Superior, que hacen parte del derecho fundamental al debido proceso administrativo⁸.

La Corte Constitucional señaló sobre este asunto:

"La sanción administrativa, como respuesta del Estado a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marcha de la administración entre otros, y consecuencia concreta del poder punitivo del Estado, no debe ser ajena a los principios que rigen el derecho al debido proceso. (...)"⁹ (negrita añadida)

⁴ Ley 1266 de 2008, artículo 18: "Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:

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."

⁵ Artículo 2. (...) **Las autoridades de la República están instituidas** para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para **asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.** (negrita añadida)

⁶ Artículo 4. **La Constitución es norma de normas. (...) Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades.** (negrita añadida)

⁷ Artículo 6. **Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes.** Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extransgresión en el ejercicio de sus funciones. (negrita añadida)

⁸ Al respecto ver las sentencias: Corte Constitucional, Sala Plena, C-564 de 2000, Magistrado Ponente Alfredo Beltrán Sierra, diecisiete (17) de mayo del dos mil (2000); Corte Constitucional, Sala Octava de Revisión, T-010 de 2017, Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos, veinte (20) de enero de dos mil diecisiete (2017); Corte Constitucional, Sala Plena, C-034 de 2014, Magistrada Ponente María Victoria Calle, veintinueve (29) de enero de dos mil catorce (2014).

⁹ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Alfredo Beltrán Sierra, diecisiete (17) de mayo del dos mil (2000). Considerando 5.5.2.

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 nacional¹⁰. Su cumplimiento se mide en la ejecución que se haga del Plan Nacional de Desarrollo dentro las competencias que le sean propias a cada una de las entidades del orden nacional observando los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

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

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

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

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

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

De esta manera y de conformidad con la norma antes señalada, si el valor de los cobros, sanciones o multas se encuentran establecidos en salarios mínimos, estos deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). Por lo cual, las multas de carácter personal e institucional dispuestas en la Ley 1266 de 2008, serán determinadas de la siguiente manera:

$$\frac{SMMLV}{UVT \text{ vigente } 2023} = SMMLV \text{ expresado en UVT'S}$$

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

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1266 de 2008, con relación a la imposición de la sanción, el artículo 19 *ibidem* establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las garantías del artículo 29 Constitucional¹¹ y que, por lo tanto, esta Dirección deberá analizar para el caso concreto y así determinar cuáles debe tener en cuenta. Esos criterios, según la sentencia C-1011 de 2008, hacen referencia a cinco circunstancias de agravación, entre los literales a) y e), y a una circunstancia de atenuación o disminución de la sanción, correspondiente al literal f).

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos Personales, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionatorio, 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 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:

¹⁰ 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.

¹¹ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y **administrativas**. (...) (negrita añadida)

"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"¹²

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

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 18 y siguientes de la Ley 1266 de 2008, es una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1266 de 2008. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros¹³.

La imposición de sanciones por violación de la Ley 1266 de 2008 tiene como fin central proteger y promover el respeto del derecho fundamental a la protección de datos personales, derecho humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivizado por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución Política de 1991.

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"*¹⁴. Por eso, según dicho documento, se considera *"esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho"*, por lo que no debe olvidarse que el respeto de los derechos humanos es un elemento esencial de la democracia¹⁵.

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio la potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23¹⁶ de la misma. Asimismo, el artículo 19 indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

¹² Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

¹³ 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.

¹⁴ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

¹⁵ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en:

http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

¹⁶ **Ley 1266 de 2008, artículo 18:** *"La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:*

Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

(Inciso 2, Modificado por el Art. 14 de la Ley 2157 de 2021)

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

“ARTÍCULO 19. Criterios para graduar las sanciones. Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

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

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

“3.6.2. Sanciones y criterios para su graduación (Artículos 18 y 19)

Los artículos 18 y 19 del proyecto concurren a establecer un sistema de sanciones con el siguiente contenido:

Destinatarios. Son los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, que incurran en responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de la ley de hábeas data o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo (Arts. 17 num. 6 y 18).

Órganos de investigación y sanción. La Superintendencia de Industria y Comercio, y la Superintendencia Financiera, cuando se trate de una entidad sometida a su vigilancia.

Sanciones: se contempla una serie de sanciones con diverso nivel de intensidad, aplicables a supuestos de hecho distintos, así:

Multas: pueden ser de carácter personal o institucional, con un tope máximo de mil quinientos salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Se aplican por “violación de la presente ley, de las normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas” por la respectiva Superintendencia.

Estas multas pueden ser sucesivas, mientras subsista el incumplimiento que las generó.

Suspensión de actividades: se establece un límite máximo de seis (6) meses, y se aplica en los siguientes eventos: a) Cuando la administración de la información se estuviere ejecutando con violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley; b) Cuando se establezca la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia para corregir tales violaciones.

Cierre o clausura de operaciones del banco de datos: se aplica cuando, transcurrido el término de suspensión, la entidad vigilada no hubiese adecuado su operación técnica y logística, sus normas, y sus procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con la resolución que ordenó la suspensión.

Cierre inmediato y definitivo de la operación de bancos de datos: se aplica a los supuestos de administración de datos prohibidos.

Criterios de graduación de las sanciones (Art. 19). En cuanto resulten aplicables, se contemplan los siguientes criterios agravantes de la responsabilidad: (i) la dimensión del daño o peligro para los intereses jurídicamente tutelados; (ii) el beneficio económico que la infracción hubiere reportado

para el infractor o para terceros; (iii) la reincidencia en la comisión de la infracción; (iv) la resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia "de la Superintendencia de Industria y Comercio"; (v) la renuencia o desacato a cumplir con las órdenes impartidas "por la Superintendencia de Industria y Comercio".

Como único criterio de atenuación de la responsabilidad se contempla: (i) el reconocimiento o aceptación expresas, proveniente del investigado, sobre la comisión de la infracción, efectuado antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar." (...)¹⁷

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

11.1.1 Literal a): 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 con que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1266 de 2008.

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

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

En el caso sub examine, quedó probado, frente al cargo primero sobre por el presunto incumplimiento contenido en numeral 5 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma Ley, que **PAYU COLOMBIA S.A.S**, no cuenta con una finalidad legítima ni con la correspondiente autorización para consultar la historia de crédito del Titular.

Por lo tanto, se impondrá la siguiente sanción:

Frente al cargo único primero relacionado con el deber de utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada, esta Dirección impondrá, dentro del margen que le otorga el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008 entre 1 y 2000 SMLMV, una multa de **TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE (\$339.296.000)** correspondiente a **8000** Unidades de Valor Tributario Vigentes¹⁸ a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** por la vulneración del deber establecido en el numeral 5 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma Ley.

11.1.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d), e) y f) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho, y (v) no hubo reconocimiento o aceptación expresa sobre la comisión de la infracción.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción, esta Dirección ha concedido el acceso digital del presente expediente a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit. 830.109.723-8, con los correos electrónicos de notificación judicial legal@payu.com y protecciondedatos@payu.com, quien debe registrarse en CALIDAD DE EMPRESA, en el siguiente enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>.

¹⁷Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P: Jaime Córdoba Triviño.

¹⁸ <https://www.dian.gov.co/normatividad/Proyectosnormas/Proyecto%20Resoluci%C3%B3n%20000000%20de%2020-10-2022.pdf>

Una vez registrada, en el mismo enlace podrá iniciar sesión a servicios en línea, donde deberá ingresar al vínculo denominado "ver mis trámites" y luego seleccionar "De protección de datos personales", donde podrá visualizar el presente proceso radicado bajo el N° **21-151368**.

La sociedad es responsable de la seguridad y utilización correcta de su USUARIO y CONTRASEÑA y deberá adoptar las medidas necesarias para que sean estrictamente confidenciales y sean utilizados únicamente por aquellas personas que estén debidamente autorizadas para ello.

Si tienen alguna duda o presentan algún inconveniente para la consulta del expediente o requiere más información relacionada con la Protección de Datos Personales, favor comunicarse con el contact center (601) 592 04 00, para que la misma sea atendida en el menor tiempo posible.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S, con identificación N.I.T. 830.109.723-8** de **TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE (\$339.296.000)** correspondiente a **8000** Unidades de Valor Tributario Vigentes por la vulneración del deber establecido en el numeral 5 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma Ley.

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

ARTÍCULO 2: IMPARTIR una orden administrativa a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S, con identificación N.I.T. 830.109.723-8** para que, en su calidad de Fuente de información, cumpla con la siguiente orden

- Implementar un procedimiento interno para dar respuesta a los requerimientos de esta autoridad, en lo relativo al cumplimiento de la Ley 1266 del 2008

Parágrafo Primero: Para demostrar el cumplimiento, se deberá remitir a esta Dirección una certificación suscrita por el representante legal de la sociedad, mediante la cual acredite que se han implementado las medidas ordenadas, sin perjuicio de que las misma puedan ser verificadas con posterioridad por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo Segundo: La sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S, con identificación N.I.T. 830.109.723-8** deberá cumplir lo ordenado en esta resolución dentro de los tres (3) meses siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo.

Parágrafo Tercero: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S, con identificación N.I.T. 830.109.723-8**, acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO 3: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **PAYU COLOMBIA S.A.S, con identificación N.I.T. 830.109.723-8** a través de su representante legal y/o apoderado, en calidad de investigada, entregándole copia de esta e informándole que contra ella procede recurso de reposición, ante el Director de Investigaciones 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 4: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a la señora [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía número [REDACTED]

ARTÍCULO 5: La Superintendencia de Industria y Comercio se permite recordar que los canales habilitados para que los investigados ejerzan sus derechos, den respuesta a requerimientos,

interpongan recursos, entre otros, son:

- Correo de la Superintendencia de Industria y Comercio: contactenos@sic.gov.co.
- Sede alterna: Carrera 7 No. 31ª - 36, Pisos 3 y 3A en la Ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 3 de noviembre de 2023

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Elaboró: SRB
Revisó: AMCC
Aprobó: CESM

Notificación

Investigada: PAYU COLOMBIA S.A.S.

Identificación: N.I.T. 830.109.723-8

Representante Legal: **DIANA CONSTANZA POLANIA RUIZ**

Identificación: C.C. 53.011.383

Apoderado judicial: **JULIO MARIO BONILLA ALDANA**

Identificación: C.C. 1.020.725.163 de Bogotá,

Tarjeta Profesional No. 215.190 del Consejo Superior de la Judicatura

Dirección: Calle 99 No. 14-49 Piso 7

Ciudad: Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico: legal@payu.com; protecciondedatos@payu.com.

Comunicación

Nombre: [REDACTED]

Identificación: C.C. [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]