



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

RESOLUCIÓN NÚMERO _17020_ DE 2022

(Marzo 31 de 2022)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 20-470552

VERSIÓN PÚBLICA

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el numeral 8 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011 (modificado por el artículo 6 del Decreto 92 de 2022), y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que el día 9 de diciembre 2020 se presentó ante esta Superintendencia una solicitud de protección al derecho fundamental de Hábeas Data, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

Reclamante

Nombre:

Identificación:

Apoderada:

Identificación:

C.C. No.

C.C. No.

Fuente de información

Entidad:

Identificación:

Representante Legal:

Identificación:

Avon Colombia S.A.S.

Nit. No. 900.041.914-7

María Adelaida Saldarriaga Estrada

C.C No. 42.895.295

SEGUNDO. Que, una vez efectuado el análisis de las respuestas suministradas por los operadores de información, así como de la información y pruebas aportadas tanto por el Titular (a través de su curadora) como por la sociedad Avon Colombia S.A.S., esta Superintendencia de Industria y Comercio profirió la **Resolución N° 50280 del 9 de agosto de 2021**, en la cual se resolvió archivar la actuación administrativa, según lo expuesto en la parte motiva de ese acto administrativo respecto de la solicitud de eliminación de la información crediticia reportada, toda vez que se configuró un hecho superado.

TERCERO. Que, el día 30 de agosto de 2021¹, el señor [REDACTED], a través de su curadora [REDACTED], presentó ante esta Superintendencia de Industria y Comercio un recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la **Resolución N° 50280 del 9 de agosto de 2021**, bajo los siguientes argumentos:

“Que, de la siguiente manera Sustento el Recurso, al punto primero de la Resolución Número 50280 del 09 de agosto de 2021, expedida por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, es totalmente FALSO, nunca presente ante esta Entidad, una solicitud de protección al derecho fundamental de habeas data, ley 1266 de 2008, para aclararle yo presente un derecho de petición ante el Grupo ASECOB S.A.S. Donde esta Empresa da respuesta de fecha 21 de enero de 2021, no de fondo si no de forma violando con este mal proceder el artículo 23 de la C.P.C. y esta me dio Avon Colombia S.A.S. donde no aparece la firma del representante legal si no la Empresa, con esto aun se demuestra la mala de fe y mala intención con Dolo de esta Sociedad, no se me resolvió ningún punto del derecho de

¹ Radicado 20-470552 consecutivo N° 19 del 30 de agosto de 2021.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

petición, esto en la denuncia presentada ante esta Entidad de fecha 22 de febrero de 2021, le allegue los documentos como medios de pruebas.

Que, señores de la Superintendencia de Industria y Comercio, ahora no me vayan a decir que es error de transcripción, es un error Sustancial, por parte de esta Entidad.

Que, al punto tercero, ustedes enviaron comunicación el día 4 de junio de 2021, al operador Transunion (cifin S.A.S.), y al operador Experiando Colombia S.A. de fecha 17 de junio de 2021, con el objeto de aclarar si Avon Colombia S.A.S. Efectuó reporte negativo del reclamante y, de ser así, informe fecha en que se produjo el mismo, yo lo que veo en esta Resolución que ustedes expiden es que estas dos (2) operadoras de información envían un pantallazo donde no aparece ningunos datos de mi esposo.

Que, les recuerdo, a la Acción de Tutela, presentada ante el Juzgado Primero Civil Municipal de los Patios, este Juzgado los hizo parte en la Acción de Tutela, y en la Resolución que salió de este despacho, les comunicaron a usted, Experian Colombia S.A. y Tranunion (cifin S.A.S.), donde estos operadores de información dan respuesta al Juzgado de Tutela, Que la responsabilidad es la fuente en este caso Avon de Colombia S.A.S. Y no ellos, la información se las envían con todos los documentos, ya que los únicos que pueden cambiar esta información es la fuente, y que ha esta fue te se debe sancionar, esto aparece en los folios 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la Resolución del 24 de febrero de 2021, de la Acción de Tutela de primera Instancia, y estas como pruebas documentales las cuales reposan en esta Entidad.

Que. En los pantallazos de estos operadores de información aparece cartera castiga, fuente no reporto información, reporte negativo sin nombre y cedula de ciudadanía me pregunto qué esto? ustedes que solicitaron lo mismo.

Que, de acuerdo a la ley de habeas data Numero 1266 de 2008, faculta a esta Entidad, ejercer en vigilancia de los operadores y por velar por la protección del derecho fundamental del habeas data de los ciudadanos, pero en el caso que nos ocupa esta Entidad, ha hecho caso omiso en cada uno de los puntos presentados en la Denuncia, en contra de la Sociedad Avon Colombia S.A.S.

Que, manifiesto con todo respeto le solicite a los operadores de información me envió oficio claro y preciso del estado actual financiero de mi esposo el señor [REDACTED], y no un pantallazo porque esto no determina nada, y así mismo que la Sociedad Avon Colombia S.A.S. me envió paz y salvo a favor del señor [REDACTED].

Que, Avon Colombia S.A.S. Ha venido incumpliendo lo pedido y resuelto en la Acción de Tutela, me toco IMPUGNAR esta Tutela, fue admitida en el superior y se le ordeno a esta Sociedad enviarme el historial que reposaba en esa Sociedad a favor de mi esposo el cual lo enviaron mas no el paz y salvo y el oficio de las centrales de riesgos de no ser así seguiré con el curso de la Tutela, de esto le allego copias del historial, como prueba documental.

Que, respecto al delito de suplantación de identidad, no lo he presentado ante la Fiscalía General de la Nación, pero cuando el presidente de la republica firme la nueva ley de borrón y cuenta nueva de deudores morosos la presentare está a través de Apoderado Judicial,

Que, de acuerdo al artículo 12 de la ley 1266 de 2008, en especial lo señalado en el primer inciso: " El reporte de información negativa, sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que haga las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, solo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuotas y la fecha de exigibilidad, dicha comunicación podrá incluirse en los estratos periódicos que las fuentes de información envían a sus clientes". En este artículo de la ley de habeas data, a mi representado el señor [REDACTED] INTERDICTO, se le están violando lo manifestado en esta ley 1266 de 2008.

Que, respecto al hecho superado la Honorable Corte Constitucional, es muy claro, la Sociedad Avon Colombia S.A.S. H a venido cumpliendo pero con Acción de Tutela e Impugnación pero al día de hoy no se han superado todos los hechos, por eso presente ante esta Entidad

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Denuncia y si no cumple totalmente seguiré la Tutela, no envía paz y salvo ni certificaciones del esta financiero del señor [REDACTED] de las dos operadoras de información.

Que, de acuerdo con lo manifestado en la Resolución No. 50280 del 09 de agosto del 2021, emitida por esta Entidad, SOLICITO, para que la Aclare, Modifique, Adicione o revoque, esta Resolución”.

Bajo dichos argumentos, la recurrente pretende:

“UNICA: Que, de confirmada con lo manifestado en este recurso, solicito con todo respeto ante esta Entidad, sea tenido en cuenta cada uno de los Que, de conformidad con la ley 1437 de 2011 Artículo 13 de la C.P.C”.

CUARTO. Que la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, mediante **Resolución N° 83710 del 28 de diciembre de 2021**, resolvió, confirmar en todas sus partes la **Resolución N° 50280 del 9 de agosto de 2021**.

QUINTO. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a resolver el recurso interpuesto, de acuerdo con las siguientes,

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. FUNCIONES DEL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El artículo 16 del Decreto 4886 de 26 de diciembre de 2011² (modificado por el artículo 6 del Decreto 92 de 2022) establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destaca la siguiente:

“(…)

8. Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo.

(…)”

2. DE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

En su escrito de apelación, la recurrente manifiesta lo siguiente:

“Que, Avon Colombia S.A.S. Ha venido incumpliendo lo pedido y resuelto en la Acción de Tutela, me toco IMPUGNAR esta Tutela, fue admitida en el superior y se le ordeno a esta Sociedad enviarme el historial que reposaba en esa Sociedad a favor de mi esposo el cual lo enviaron mas no el paz y salvo y el oficio de las centrales de riesgos de no ser así seguiré con el curso de la Tutela, de esto le allego copias del historial, como prueba documental”.

Del expediente se puede observar que providencias de jueces constitucionales de tutela se pronunciaron sobre la protección al derecho fundamental de petición. Lo anterior, en los siguientes términos³:

² Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

³ Radicado 20-470552 consecutivo N° 21 del 17 de noviembre de 2021.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación



Por tanto, esta Superintendencia de Industria y Comercio perdió competencia para pronunciarse al respecto. Lo anterior, toda vez que emitir un pronunciamiento sobre este aspecto vulneraría el principio constitucional de *Non Bis In Ídem*.

En conclusión, los argumentos presentados frente a este punto no están llamados a prosperar.

3. DE LA INFORMACIÓN ALLEGADA POR LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN CIFIN S.A.S Y EXPERIAN COLOMBIA S.A.

La recurrente manifiesta lo siguiente en su escrito de apelación:

*“Que, al punto tercero, ustedes enviaron comunicación el día 4 de junio de 2021, al operador Transunion (cifin S.A.S.), y al operador Experian Colombia S.A. de fecha 17 de junio de 2021, con el objeto de aclarar si Avon Colombia S.A.S. Efectuó reporte negativo del reclamante y, de ser así, informe fecha en que se produjo el mismo, yo lo que veo en esta Resolución que ustedes expiden es que estas dos (2) operadoras de información envían un pantallazo **donde no aparece ningunos datos de mi esposo**”. (Destacamos).*

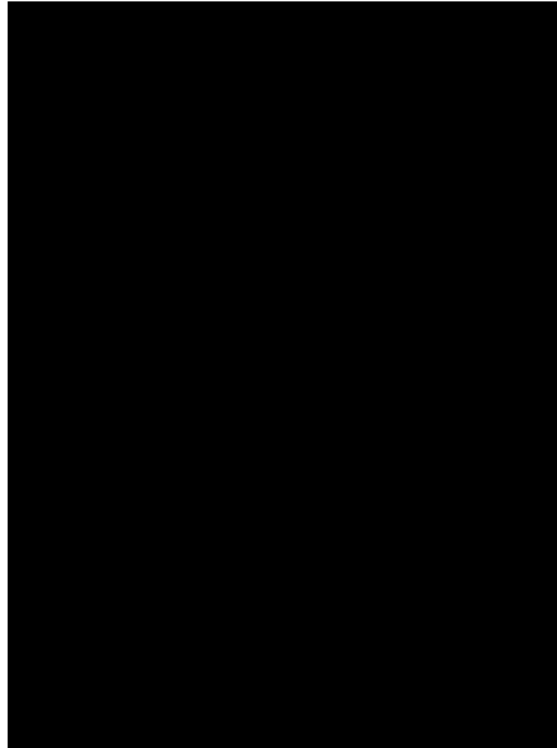
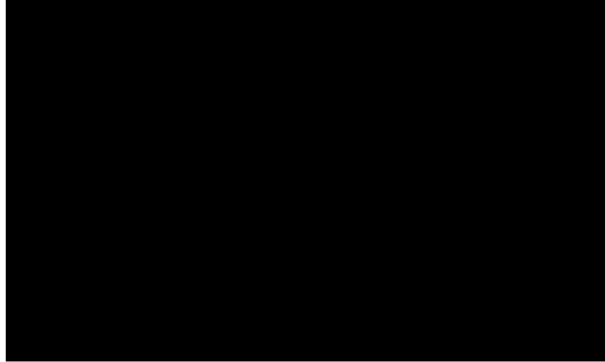
No le asiste razón a la recurrente cuando señala que la evidencia presentada en la resolución recurrida no reflejan información alguna sobre el señor [REDACTED]. Luego de haber revisado el expediente, este Despacho encuentra lo siguiente:

Primero, mediante comunicaciones del 4 de junio de 2021, se ofició a los operadores de información TransUnion (Cifin S.A.S.), y Experian Colombia S.A., con el objeto de aclarar si la sociedad Avon Colombia S.A.S., efectuó reporte negativo del reclamante y, de ser así, informen la fecha en que se produjo el mismo⁴.

⁴ Ver consecutivos 00003 y 00004 del radicado 20-470552 del sistema de trámites de esta entidad.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

El operador Experian Colombia S.A., mediante comunicación del 17 de junio de 2021, señaló lo siguiente⁵:



3. El tiempo de permanencia del histórico de mora: No aplica, toda vez que, por solicitud expresa de la Fuente, la obligación se dejó de visualizar en la historia de crédito del Titular.

4. Fecha de eliminación de la Información negativa: Por solicitud expresa de la Fuente la obligación dejó de visualizarse en la historia de crédito del Titular desde el mes Febrero de 2021 hasta la fecha de investigación

Adicionalmente, es importante señalar que, por políticas de calidad de la información aplicadas por Experian Colombia S.A., dada la falta de actualización de la información relacionada con la obligación, ésta dejó de visualizarse en la historia de crédito del Titular desde el mes de mayo de 2020 hasta el mes de agosto de 2020. Una vez la Fuente actualizó el estado de la obligación y cumplió con las políticas de calidad de Experian, se volvió a visualizar la obligación en la Historia de crédito del Titular, reflejando todo el comportamiento histórico reportado por la Fuente.

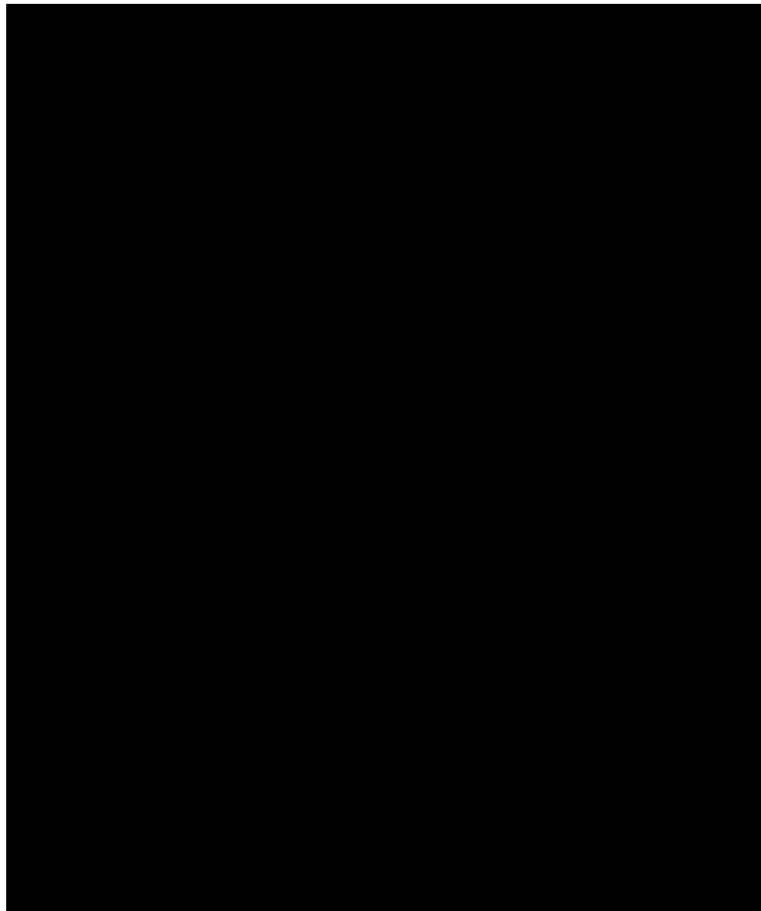
5. Reclamo: La Fuente solicitó la inscripción de las leyendas "Reclamo en Trámite" desde 19 de febrero de 2021 hasta 19 de febrero de 2021.

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 Fuente 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:

⁵ Ver consecutivo 00005 del radicado 20-470552 del sistema de trámites de esta entidad.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Segundo, el operador TransUnion (Cifin S.A.S.), mediante comunicación del 23 de junio de 2021, informó lo siguiente⁶:



Entonces, **no es cierto lo argumentado por la recurrente**. Cada operador de información describe lo siguiente en sus comunicaciones:

- La fecha en que la fuente generó el primer reporte negativo de la obligación en sus bases de datos.
- Si la fuente ha reportado el pago total de la obligación.
- Si se solicitó la inclusión de la leyenda “reclamo en trámite” o “información en discusión judicial”.
- La permanencia de la información.
- Otros elementos.

Los dos operadores indicaron que la sociedad Avon Colombia S.A.S **procedió a eliminar el reporte efectuado sobre la obligación N° [REDACTED] a nombre del señor [REDACTED]** en sus bases de datos **en el mes de febrero 2021 ante Experian Colombia S.A y el 19 de febrero de 2021 en Cifin S.A.S**. En consecuencia, los argumentos presentados por la recurrente sobre este punto no están llamadas a prosperar.

⁶ Ver consecutivo 00008 del radicado 20-470552 del sistema de trámites de esta entidad.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

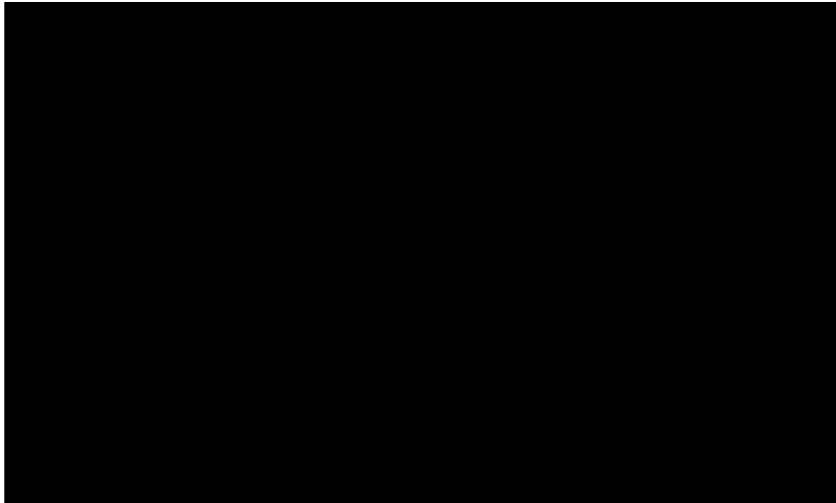
4. DEL HECHO SUPERADO

En el escrito de apelación, la recurrente afirma lo siguiente:

*“Que, respecto al hecho superado la Honorable Corte Constitucional, es muy claro, la Sociedad Avon Colombia S.A.S. H ha venido cumpliendo pero con Acción de Tutela e Impugnación pero **al día de hoy no se han superado todos los hechos**, por eso presente ante esta Entidad Denuncia y si no cumple totalmente seguiré la Tutela, no envía paz y salvo ni certificaciones del esta financiero del señor [REDACTED] de las dos operadoras de información”. (Destacamos).*

Como se evidenció, **se ha configurado un hecho superado respecto de los reportes negativos** ante los operadores de información Cifin S.A.S y Experian Colombia S.A de la obligación N° [REDACTED] porque esa información fue eliminada.

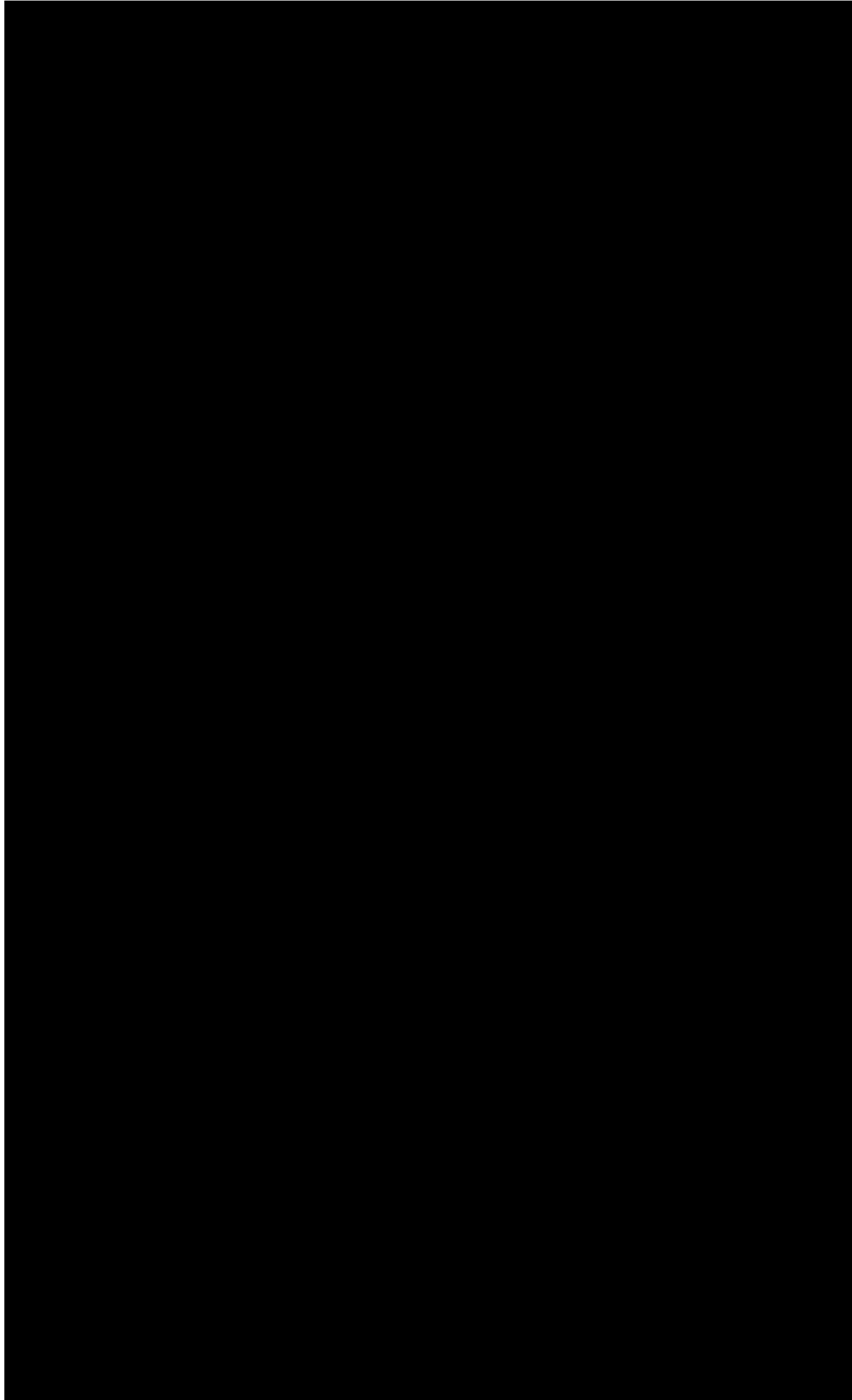
Precisamente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personal consultó el **2 de diciembre de 2021** el historial crediticio del señor [REDACTED] y encontró que la sociedad Avon Colombia S.A.S **no reporta ningún tipo de información** (positiva y/o negativa) a nombre de este. Dicha situación quedó en evidencia en la Resolución N° 83710 de 2021:



Por la cual se resuelve un recurso de apelación



Por la cual se resuelve un recurso de apelación



Por la cual se resuelve un recurso de apelación

En suma, se pudo evidenciar que la sociedad Avon Colombia S.A.S eliminó todo tipo de reporte efectuado sobre dicha obligación. Por ende, los argumentos presentados por la recurrente no están llamados a prosperar.

5. EL ACTO ADMINISTRATIVO RECURRIDO SE PROFIRIÓ RESPETANDO LA REGULACIÓN COLOMBIANA

En su escrito de apelación, la recurrente afirma lo siguiente:

“Que, de acuerdo a la ley de habeas data Numero 1266 de 2008, faculta a esta Entidad, ejercer en vigilancia de los operadores y por velar por la protección del derecho fundamental del habeas data de los ciudadanos, pero en el caso que nos ocupa esta Entidad, ha hecho caso omiso en cada uno de los puntos presentados en la Denuncia, en contra de la Sociedad Avon Colombia S.A.S.”. (Destacamos).

Son respetables los argumentos de la recurrente para defender sus intereses frente a la actuación administrativa. Pero no por ello son aceptables y ajustados a Derecho. El hecho de que esta autoridad no comparta su criterio e interpretaciones para proteger sus intereses personales no significa que esta Delegatura haya obrado de forma contraria a lo ordenado por la Constitución Política Nacional y la Ley Estatutaria 1266 de 2008 junto con sus normas reglamentarias.

De la lectura del acto administrativo recurrido se puede constatar que aquel fue suficientemente motivado conforme con la regulación colombiana. Por tanto, no se ajustan a derecho las argumentaciones del recurrente.

6. DE LA FUNCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La recurrente afirma lo siguiente en su escrito de apelación,

“Que, les recuerdo, a la Acción de Tutela, presentada ante el Juzgado Primero Civil Municipal de los Patios, este Juzgado los hizo parte en la Acción de Tutela, y en la Resolución que salió de este despacho, les comunicaron a usted, Experian Colombia S.A. y Trasnunion (cifin S.A.S.), donde estos operadores de información dan respuesta al Juzgado de Tutela, Que la responsabilidad es la fuente en este caso Avon de Colombia S.A.S. Y no ellos, la información se las envían con todos los documentos, ya que los únicos que pueden cambiar esta información es la fuente, y que ha esta fuente se debe sancionar, esto aparece en los folios 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la Resolución del 24 de febrero de 2021, de la Acción de Tutela de primera Instancia, y estas como pruebas documentales las cuales reposan en esta Entidad”. (Destacamos)

Al respecto, este Despacho encuentra lo siguiente:

Primero, la queja inicial del recurrente estuvo relacionada exclusivamente al amparo de su derecho fundamental de **Habeas Data**, toda vez

*“Que, SOLICITO, muy respetuosamente oficiar a DATA CREDITO, inmediatamente para que le retiren al SEÑOR [REDACTED], el reporte negativo que le envió esta Empresa a DATA CREDITO, y así mismo se le expida paz y salvo al señor [REDACTED], para de esta manera seguir el trámite del préstamo en un banco de la ciudad de Cúcuta”.*⁷. (Destacamos)

Segundo, la Ley 1266 de 2008 en el numeral 6° del artículo 17 establece dentro de las funciones de vigilancia atribuidas a la Superintendencia de Industria y Comercio, la facultad de

“(…) iniciar de oficio o a petición de parte las investigaciones administrativas que considere pertinentes contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes.(…)”.

⁷ Ver consecutivo 00000 del radicado 21 – 78256 del sistema de trámites de esta entidad.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Por lo tanto, **el amparo al derecho de habeas data y la capacidad sancionatoria son dos potestades otorgadas a esta Superintendencia de manera independiente**, que la facultan para garantizar tanto la protección del derecho de habeas data, como el de vigilar y sancionar.

Nótese que la ley es clara es señalar que esta entidad puede iniciar las actuaciones administrativas que considere pertinentes. Ello significa que no todo debe tomar el camino del proceso administrativo sancionatorio porque ello dependerá de las particularidades de cada caso. En otras palabras, la decisión de iniciar un proceso sancionatorio hace parte de la facultad discrecional de esta entidad.

Dado lo anterior, no son de recibo los argumentos de la recurrente dado que la Dirección de Investigación de Protección de Datos obró conforme a derecho.

7. SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y COMPETENCIAS LEGALES DE LA DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La recurrente afirma lo siguiente en su escrito de apelación,

“Que, respecto al delito de suplantación de identidad, no lo he presentado ante la Fiscalía General de la Nación, pero cuando el presidente de la republica firme la nueva ley de borrón y cuenta nueva de deudores morosos la presentare está a través de Apoderado Judicial”. (Destacamos).

Como es sabido, suplantar significa, entre otras, *“ocupar con malas artes el lugar de alguien, defraudándole el derecho, empleo o favor que disfrutaba”*⁸; *“sustituir ilegalmente a una persona u ocupar su lugar para obtener algún beneficio”*⁹; La suplantación de identidad consiste en hacerse pasar por otra persona para diversos propósitos: engañar a terceros, obtener bienes y servicios con cargo a la persona suplantada, incurrir en fraudes y otro de conductas ilícitas. Es notorio el problema y las consecuencias que ha generado esta situación.

Mediante la suplantación de identidad los impostores obtienen créditos, adquieren productos o servicios en nombre de la persona suplantada y ésta última es la afectada porque, en muchos casos, le toca asumir el pago de dichas obligaciones. Con esto, desde la perspectiva del tratamiento de datos personales se observa que se vulneran, por lo menos y según el caso, los principios de veracidad y seguridad.

Se infringe el principio de veracidad porque la información tratada, difundida o reportada sobre una deuda adquirida por un suplantador no es veraz respecto de la persona suplantada ya que ella no fue quien adquirió dicha obligación. Esos datos inducen a error porque faltan a la realidad y presentan como obligada o morosa a una persona respecto de una deuda que no adquirió. Recuérdese que el tratamiento de este tipo de datos está proscrito por nuestra regulación. Recuérdese que tanto la ley 1266 de 2008 como la 1581 de 2012 expresamente prohíben *“el registro y divulgación de datos (...) que induzcan a error”*¹⁰ o el *“tratamiento de datos (...) que induzcan a error”*¹¹.

Adicionalmente, dichas normas exigen que la información no sólo sea veraz, sino comprobable. Esto quiere decir que quien realiza un reporte negativo tiene la carga probatoria de demostrar que, entre otras, la persona reportada *-y no el suplantador-* fue quien adquirió la obligación objeto del reporte a las centrales de información financiera u operadores de información.

⁸ Cfr. Diccionario de la lengua española. Actualización 2017. <http://dle.rae.es/?id=YIZNKd0>

⁹ Cfr. WordReference.com: <http://www.wordreference.com/definicion/suplantar>

¹⁰ Cfr. Parte final del literal a) del artículo 4 (Principio de veracidad o calidad de los registros o datos) de la ley 1266 de 2008

¹¹ Cfr. Parte final del literal d) del artículo 4 (Principio de veracidad o calidad) de la ley 1581 de 2012

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Se desconoce el principio de seguridad porque el suplantador puede incurrir en “consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”¹² a los datos personales de la persona suplantada, que será el titular del dato afectado. En línea con lo anterior, también se quebranta el principio de circulación restringida porque el suplantador accede a datos personales del titular suplantado sin estar autorizado para ello¹³. En ese sentido, el literal f) del artículo 4 (Principio de acceso y circulación restringida) de la ley 1581 de 2012 señala que “Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley”

La suplantación de identidad es un fenómeno respecto del cual la persona afectada puede acudir a varias entidades para que, dentro del marco de sus competencias, adopten las medidas pertinentes. Es así como, la víctima de la suplantación puede, entre otras:

- Presentar una denuncia ante la Fiscalía para que investigue el caso desde la perspectiva del derecho penal.
- Acudir ante un juez para dirimir el conflicto de responsabilidad contractual o extracontractual, según el caso, porque le están cobrando una obligación que no adquirió
- Pedirle a un Juez que ordene la una indemnización de perjuicios por los daños causados con ocasión de la suplantación
- Presentar una queja ante esta Delegatura para que verifique si lo referente al tratamiento de datos personales se obró conforme a la ley. Si, por ejemplo, se reportó a la personas como morosa y la fuente de información no demuestra que esa persona fue quien adquirió la obligación, es procedente eliminar ese dato negativo por no ser comprobable.

En línea con lo anterior, este Despacho¹⁴ ha señalado, entre otras, lo siguiente:

- **Resolución 69880 de 29 de octubre de 2021:** En materia de suplantación de identidad, las competencias de la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC se circunscriben a lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, dentro de las cuales no se encuentra la facultad legal de determinar si existe o no la suplantación de identidad, toda vez que esto es competencia de la Fiscalía General de la Nación y los jueces de la República.
- **Resolución 50734 del 11 de agosto de 2021:** Aunque una situación de suplantación afecta a la persona suplantada de diferentes maneras, desde la perspectiva de datos personales la SIC solo puede actuar si la información no es veraz ni comprobable -17 y 18 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008-. La regulación sobre tratamiento de datos personales no autoriza a esta Superintendencia para, entre otras: establecer si existió el delito de falsedad personal; ordenar el pago de indemnización de perjuicios; solicitar que se emitan excusas a la persona afectada, o; decidir sobre el presunto delito de falsedad en documento privado o público - artículos 289, 286 y 287 del Código Penal (Ley 599 de 2000)-.
- **Resolución 41137 del 1 de julio de 2021:** Los Responsables del Tratamiento de la información deben tomar las medidas que sean necesarias, pertinentes, oportunas y efectivas para garantizar que la información personal de los ciudadanos se conserve bajo condiciones de seguridad que eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, con esto previniendo posibles casos de suplantación – literal d) artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012-.
- **Resolución 11007 del 04 de marzo de 2021:** Si la información que se reporta ante las centrales de información financiera no es comprobable -numeral 1 del artículo 8 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008-, la Fuente debe abstenerse de realizar el reporte. Quienes conceden créditos, venden bienes o prestan servicios deben adoptar todas las medidas necesarias para establecer la verdadera identidad de sus clientes. Si no lo hacen: (i) ganan los delincuentes suplantadores, y (ii) pierden las empresas

¹² Cfr. Literal g) del artículo 4 (Principio de seguridad) de la ley 1581 de 2012. En este mismo sentido, el literal f) del artículo 4 (Principio de seguridad) de la ley 1266 de 2008 señala que los datos “se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su (...) consulta o uso no autorizado”

¹³ Cfr. Literal c) del artículo 4 (Principio de circulación restringida) de la ley 1266 de 2008

¹⁴ Los textos de las resoluciones pueden consultarse en: <https://www.sic.gov.co/decisiones-de-apelacion/C3%B3n-2021>

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

CONCLUSIONES

Sin perjuicio de lo establecido, no se accederá a las pretensiones de la recurrente por, entre otras, las siguientes razones:

- Son respetables los argumentos de la recurrente para defender sus intereses frente a la actuación administrativa. Pero no por ello son aceptables y ajustados a Derecho. El hecho de que esta autoridad no comparta su criterio e interpretaciones para proteger sus intereses personales no significa que esta Delegatura haya obrado de forma contraria a lo ordenado por la Constitución Política Nacional y la Ley Estatutaria 1266 de 2008 junto con sus normas reglamentarias.
- Actualmente, Avon de Colombia S.A.S. no reporta ante centrales de información financiera datos positivos o negativos a nombre de la recurrente.
- La sociedad Avon Colombia S.A.S sí procedió a eliminar todo tipo de reporte efectuado sobre la obligación N° [REDACTED] a nombre del señor [REDACTED].
- La Ley Estatutaria 1266 de 2008 es clara es señalar que esta entidad puede iniciar las actuaciones administrativas que considere pertinentes. Ello significa que no todo debe tomar el camino del proceso administrativo sancionatorio porque ello dependerá de las particularidades de cada caso. En otras palabras, la decisión de iniciar un proceso sancionatorio hace parte de la facultad discrecional de esta entidad.
- La regulación sobre tratamiento de datos personales no autoriza a esta Superintendencia para, entre otras: establecer si existió el delito de falsedad personal; ordenar el pago de indemnización de perjuicios; solicitar que se emitan excusas a la persona afectada, o; decidir sobre el presunto delito de falsedad en documento privado o público -artículos 289, 286 y 287 del Código Penal (Ley 599 de 2000)-
- Aunque una situación de suplantación afecta a la persona suplantada de diferentes maneras, desde la perspectiva de datos personales esta entidad solo puede actuar si la información no es veraz ni comprobable -17 y 18 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008-.

De esta forma y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirma la Resolución N° 50280 del 9 de agosto de 2021

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. CONFIRMAR la Resolución N° 50280 del 9 de agosto de 2021, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la señora [REDACTED], identificada con C.C N° [REDACTED], actuando en calidad de apoderada del señor [REDACTED], entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

ARTÍCULO TERCERO. COMUNICAR la presente decisión a **Avon Colombia S.A.S.** identificada con el Nit. No. 900.041.914-7 entregándole copia de esta resolución.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

ARTÍCULO CUARTO. INFORMAR el contenido de este acto administrativo al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, marzo 31 de 2022

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**NELSON
REMOLINA
ANGARITA** Firmado
digitalmente por
NELSON REMOLINA
ANGARITA
Fecha: 2022.03.31
17:37:30 -05'00'

NELSON REMOLINA ANGARITA

ALC

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Notificación

Titular de la información

Nombre: [REDACTED]
Identificación: C.C. No. [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]

Apoderada (Curadora): [REDACTED]
Identificación: C.C. No. [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]

Fuente de información

Entidad: Avon Colombia S.A.S.
Identificación: Nit. No. 900.041.914-7
Representante Legal: María Adelaida Saldarriaga Estrada
Identificación: C.C No. 42.895.295
Dirección: Calle 14 No. 52 A – 272
Ciudad: Medellín – Antioquia
Correo electrónico: departamento.impuestos@avon.com

Representante legal suplente: Jorge Armando Rodríguez Prieto
Identificación: C.C. No. 80.189.306
Dirección: Calle 14 No. 52 A – 272
Ciudad: Medellín – Antioquia
Correo electrónico: departamento.impuestos@avon.com