



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **33072** DE 2017

(08 JUN 2017)

VERSIÓN PÚBLICA

"Por la cual se impone una sanción"

Radicación 15-167906

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

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el 22 de julio de 2015 se presentó ante esta Superintendencia una denuncia por la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, por parte la sociedad **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.** (en adelante **EL TIEMPO S.A.**), por lo que de oficio este Despacho decidió iniciar investigación administrativa con fundamento en los siguientes hechos:

- 1.1 El señor [REDACTED] sostuvo, que el 27 de julio de 2013 la sociedad **EL TIEMPO S.A.** le solicitó la autorización expresa para el Tratamiento de datos personales, para diferentes usos comerciales.
- 1.2 Señaló, que en el mensaje de correo electrónico que recibió el 27 de julio de 2013, la investigada indicó el procedimiento que debían realizar los Titulares para la supresión de sus datos, manifestando lo siguiente: *"Si Usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos manifestarlo en forma expresa en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del envío de esta comunicación"*.
- 1.3 Igualmente indicó, que el 31 de julio de 2013 procedió con el envío del mensaje de correo electrónico a la sociedad **EL TIEMPO S.A.**, para que fuera suprimida toda su información personal de la base de datos de la sociedad mencionada.
- 1.4 Manifestó, que el 17 de junio de 2014 envió una petición a la cuenta de correo electrónico *"servicioalcliente@eltiempo.com"*, con el fin de que se procediera con la supresión de sus datos personales, puesto que hasta la fecha continuaba recibiendo correos electrónicos de tipo comercial.
- 1.5 El denunciante aseguró, que *"continúo recibiendo ofertas de productos y correos de marketing de la compañía acusada en este correo"*, para lo cual adjuntó una impresión de pantalla de la bandeja de entrada de su cuenta de correo electrónico visible a folio 4 del expediente.

SEGUNDO: Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación a las normas de protección de datos personales, y en particular las disposiciones contenidas en los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015, el 29 de febrero de 2016, se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 9618 por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación.

TERCERO: Que mediante escrito radicado el día 30 de marzo de 2016, el representante legal de la sociedad **EL TIEMPO S.A.**, dio respuesta a la formulación de cargos informando lo siguiente (fls.35 al 117):

- 3.1 Señaló que *"surtió de manera adecuada el trámite interno que se maneja para el tratamiento de los datos de las personas que solicitar ser eliminados de la base de datos correspondiente"*

para ello (...) y que todas las consultas y/o reclamaciones que son recibidas en CEET deben surtir el siguiente trámite interno:

- 1) El cliente (titular de la información) genera por cualquier medio la actuación correspondiente y esta es acatada por CEET.
- 2) Después de recibida la consulta y/o requerimiento, CEET procede a consolidar la información y asignar el estado correspondientes, que es la determinación del trámite que debe surtir.
- 3) Posteriormente se estandarizan los datos del titular para unificarlos, es decir, se indaga si con la información suministrada en la solicitud, se puede identificar al titular y dar curso a la misma.
- 4) Una vez ocurrido lo anterior, se cruza la información obtenida con la base de datos para obtener el ID_PERSONA. Este procedimiento permite conocer bajo qué estado y condición se encuentra el titular en la base de datos de CEET.
- 5) Por último, habiendo unificado la información y ya obtenido el ID_PERSONA, CEET procede a actualizar y/o eliminar, dependiendo del caso, de su base de datos la información que tenga del titular.

En el caso del señor [REDACTED], indicó que "este fue el trámite que surtió su solicitud (...)".

- 3.2 Informó, que "El señor [REDACTED] se registró en el portal www.elemprego.com (...) digitando el número de cédula [REDACTED]", que "el número de cédula entregado por el cliente contiene un dígito de verificación que no es propio de las cédulas expedidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil de la República de Colombia", al registrarse en el portal sus datos son sometidos a un proceso de estandarización de identificaciones "en este caso, por el usuario haber registrado su número de identificación en la opción de cédula de ciudadanía el estandarizador procedió de manera automática a eliminar el dígito de verificación quedando registrado en la base de datos de CEET el número de cédula [REDACTED]".

Señaló, además que finalizado el proceso de estandarización de identificaciones, "el sistema cruzó la cédula que no contiene dígito de verificación con la de una persona que responde al nombre de [REDACTED] (...)".

En virtud de lo afirmado aclaró, que "En el momento en el cual el señor [REDACTED] solicitó ser retirado de la base de datos, dicha solicitud fue tramitada de acuerdo con el procedimiento establecido por CEET ya mencionado (...)", no obstante "al realizar la búsqueda de los datos del cliente por cédula y este no fue encontrado toda vez que la cédula del señor [REDACTED] es [REDACTED] pero al haberla digitado con el número de verificación y al catalogarla como cédula de ciudadanía, el sistema procedió a eliminar el guion que precede el dígito de verificación, quedando ingresada en el sistema una cédula que no corresponde a la del demandante sino una persona de nombre [REDACTED]", y que "Al no ser encontrado el cliente con su número de cédula, se procedió a realizar la verificación del cliente con el nombre y el email, pero al realizarse la búsqueda por haberse trocado la información del demandante con la del señor [REDACTED] el sistema no reconoció los datos y fue imposible encontrar al señor [REDACTED] en el sistema".

Manifestó, que "no pudo proceder a eliminar al señor [REDACTED] de la base de datos, pues en todo momento cuando enviaba los correos, estos eran enviados de buena fe con la convicción de que estaban siendo dirigidos al señor [REDACTED] y no al señor [REDACTED]".

- 3.3 Aclaró, que "lo ocurrido en este caso es atípico y sui generis, pues no es común que un usuario registre su número de cédula con un dígito de verificación como ocurrió en este caso y que el sistema no lo reconozca y por consiguiente lo asocie a otro usuario." Y que "todos los correos enviado por CEET tienen un texto en la parte inferior en el cual se le advierte al receptor de los mismos que tiene la opción de eliminar su suscripción a la lista de destinatarios haciendo click en el link que se especifica (...) Siendo tan cierto esto que el señor [REDACTED] optó por realizar la mencionada acción en el 2015".
- 3.4 Concluyó indicando que "CEET eliminó los datos del titular con ocasión de la solicitud de revocatoria presentada por este, poniendo en acción el proceso mencionado en el numeral 1 de este acápite habiéndose tramitado la solicitud de conformidad con lo establecido en la

Ley 1581 de 2012, pero como ya se demostró, la eliminación no fue posible pues a los "ojos" del sistema el señor [REDACTED] no se encontraba registrado en la base de datos sino el señor [REDACTED], y eliminar los datos del señor [REDACTED] no era viable por la inexistencia de los mismos en el sistema a causa del error presentado al digitar en la opción de cédula de ciudadanía un número que contenía un dígito de verificación siendo esto impropio de las cédulas de ciudadanía expedidas por la Registraduría Nacional".

"Ahora bien, es importante mencionar que el cruce de datos que se presentó en este caso ya fue corregido, eliminando los datos que correspondían al Demandante, de los registros del señor [REDACTED], garantizando así que el señor [REDACTED] no recibirá ningún correo electrónico de CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A. en futuras ocasiones."

CUARTO: Que mediante Resolución No. 34051 del 31 de mayo de 2016, se incorporaron las pruebas decretadas y aportadas por la investigada. De igual manera, se corrió traslado a la sociedad investigada por el término de diez (10) días presentara alegatos de conclusión.

QUINTO: Que mediante Resolución No. 6558 del 18 de mayo de 2017, esta Dirección encontró que el denunciante aportó documentos probatorios que no fueron incorporados a la presente actuación en su momento, razón por la cual con el fin de incorporar los correos electrónicos aportados por el reclamante, se i) ordenó reapertura la etapa probatoria amparados en los artículos 40 y 41 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; ii) incorporar y tener como prueba los documentos obrantes a folios 129 al 132; iii) declarar agotada la etapa probatoria; y iv) correr nuevamente traslado a la investigada por el término de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución para que rinda los alegatos respectivos.

SEXTO: Que dentro del término legal establecido, la sociedad investigada, mediante comunicado del 2 de junio de 2017, presentó sus alegatos de conclusión reiterando lo manifestado en los descargos y señalando lo siguiente (fls. 133 al 137):

- 6.1 Indicó, que *"Casa Editorial no se puede declarar responsable, el error presentado se origina desde el registro manual realizado por el mismo demandante quien ingresó un número de identificación en el portal de empleo.com, que no coincide con su número real de identificación.",* por lo que *"se debe entender que la causa que originó la situación que genera la queja no es atribuible a conducta intencional de CEET, al tiempo que debe reconocerse como probada la diligencia por par te de CEET encaminada a lograr garantizarle al señor [REDACTED] el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, cumpliendo así con sus deberes como responsable del tratamiento de la información a la luz de la ley 1581 de 2012".*
- 6.2 Señaló, que *"Como quedo probado en el escrito de descargos presentado por esta Casa Editorial, CEET dio trámite a la solicitud de supresión de datos personales presentada por parte del señor [REDACTED] pero como se ha mencionado, este trámite fue infructuoso por el error ocurrido al momento del registro por parte del demandante en el portal de empleo.com, del cual no se podría llegar a responsabilizar CEET, y no por negligencia o desacato de CEET a la normatividad aplicable." Y que "toma gran relevancia el hecho de que CEET obró de buena fe, intentando en todo momento darle el trámite adecuado a las solicitudes presentadas por parte del demandante, pero no lograba materializar su intención de lograr una eliminación satisfactoria de la información que reposaba en su sistema, pues con el número de cédula real del usuario, que como se ha explicado no reposaba en los registros de CEET por el inadecuado registro realizado en el portar, el sistema se encontraba imposibilitado para encontrar los datos reales y así lograr la eliminación satisfactoria de los mismos."*
- 6.3 Afirmó, que *"se debe considerar que CEET desplegó los mecanismos de respuesta y atención prevista para quienes realizan solicitudes y llevó a cabo el trámite adecuado para lograr una satisfactoria eliminación de los datos, pero por un error ocurrido en el registro, ajeno a CEET, la eliminación no fue posible en el momento."*
- 6.4 Que *"CEET pretendió probar con la imagen que se adjuntó al documento de descargos como anexo 6 que esos correos iban dirigidos a una persona en concreto, de tal manera que haciéndose una revisión de los correos recibidos por parte del señor [REDACTED], podría establecerse que los mismos iban dirigidos a la persona a la cual estaban asociados los datos que era distinta al señor [REDACTED], así como también se evidenció que los correos daban*

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

la opción de des-suscribir el correo haciendo click en un link, el cual nunca fue realizado por parte del señor demandante."

- 6.5 Concluyó, señalando que "Tal y como quedó probado, en este caso CEET puso en marcha todos los protocolos que tiene habilitados para darle trámite a las solicitudes de eliminación que son presentadas por los titulares de datos personales, procurando en todo momento cumplir con la necesidad del solicitante de que sus datos fueran eliminados de las bases de datos de CEET."

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, estableció que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia con el fin de garantizar que en el Tratamiento de Datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011¹, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

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

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

- (i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los Titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.
- (ii) De conformidad con los hechos alegados por los reclamantes 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 los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma norma y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015.

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

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

8.2.1 Respetto de la revocatoria de autorización y/o supresión de información

El título II de la Ley 1581 de 2012 contiene los principios rectores del Régimen General de Protección de Datos Personales, los cuales deben ser interpretados y aplicados armónicamente al momento de realizar una investigación por infracciones al mencionado régimen. Específicamente el literal c) del artículo 4 se encuentra relacionado con el caso en concreto, que expresamente señala:

"Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

¹ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

(...)

c) **Principio de libertad:** *El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;*"

Los principios rectores, además, deben confluir en cuanto a su aplicación con los deberes y derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012, específicamente en el presente caso, es relevante mencionar los deberes que tienen los Responsables de garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.

La Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011², mediante la cual realiza el análisis constitucional de la Ley estatutaria 1581 de 2012, manifestó:

"De conformidad con la jurisprudencia de esta Corporación, dentro de las prerrogativas –contenidos mínimos– que se desprenden de este derecho encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer –acceso– la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificadas o corregidas, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien por que se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa."
(subrayado fuera de texto).

Al respecto, debe precisar este Despacho que, tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de *habeas data* otorga la facultad al Titular de los datos personales de exigir el acceso, corrección, adición, actualización y eliminación de su información, por lo que resulta apenas claro, que los Responsables y Encargados de la información deben implementar mecanismos le permita al Titular acceder en cualquier momento a su información.

Frente a la posibilidad que tienen los Titulares de revocar la autorización y/o solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

"Artículo 8°. Derechos de los Titulares. *El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

(...)

e) *Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;*

(...)"

Al respecto, es oportuno señalar que el citado artículo 8 establece que los Titulares pueden solicitar la supresión de su información personal cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley³, determinó que "el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato".

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de *habeas data* permite a los Titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos.

Ahora bien, en el presente caso se observa que el señor [REDACTED], el 31 de julio de 2013 (vfl.7) solicitó la supresión de su información personal de las bases de datos de la sociedad **EL TIEMPO S.A.** con el fin de que sus datos personales no fueran utilizados para

² Corte Constitucional, Sentencia C- 748 del 6 de octubre de 2011, MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

³ Ibidem

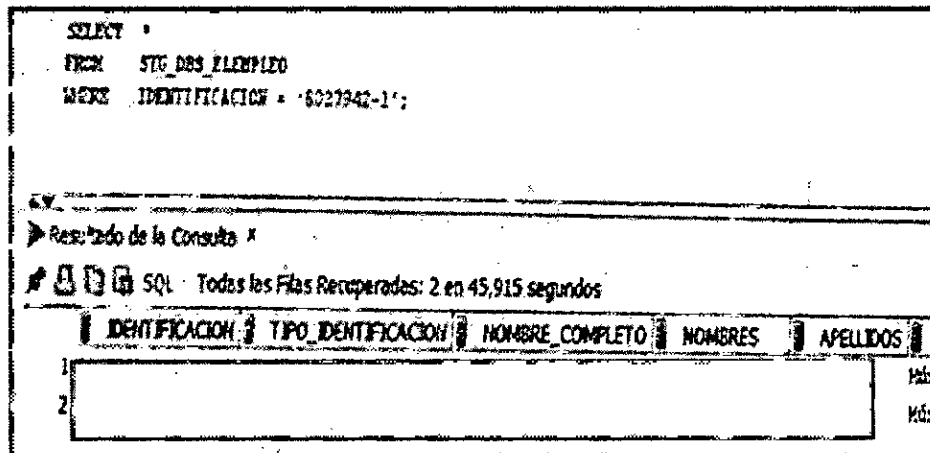
"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

ningún tipo de actividad comercial. Sin embargo, luego de haber revocado la autorización para Tratar sus datos personales, la sociedad investigada continuó efectuando el mismo, tal como se evidenció en los doce (12) mensajes de correos electrónicos enviados a la cuenta personal del Titular con fines comerciales, motivo por el cual el 17 de junio de 2014 el señor [REDACTED] presentó una petición solicitando la supresión de su información personal de las bases de datos de la sociedad.

Por su parte, la sociedad investigada señaló que el Titular "se registró en el portal www.eempleo.com con un número de cédula que no tiene las características propias de ese tipo de documento, pues el número registrado contenía un dígito de verificación con lo cual se puede deducir que hubo un error de digitación por parte del señor [REDACTED], generando un error en el registro que creó una confusión dentro del sistema que [eempleo.com](http://www.eempleo.com) tiene habilitado para el registro de usuarios." y que "En el momento en el que el señor [REDACTED] solicitó ser eliminado de la base de datos correspondiente, CEET procedió a activar el trámite interno que tiene para este tipo de solicitudes, pero por el error mencionado los datos del señor no fueron encontrados, pues estaban asociados al nombre de otra persona (...)" fl.134).

Señala la investigada que "El señor [REDACTED] se registró en el portal www.eempleo.com (...) digitando el número de cédula [REDACTED] (fl.37), afirmación que soporta con la siguiente imagen:



(vfl.84)

Así mismo, indicó la investigada que "el número de cédula entregado por el cliente contiene un dígito de verificación que no es propio de las cédulas expedidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil de la República de Colombia", al registrarse en el portal sus datos son sometidos a un proceso de estandarización de identificaciones "en este caso, por el usuario haber registrado su número de identificación en la opción de cédula de ciudadanía el estandarizador procedió de manera automática a eliminar el dígito de verificación quedando registrado en la base de datos de CEET el número de cédula [REDACTED]", y que finalizado el proceso de estandarización de identificaciones, "el sistema cruzó la cédula que no contiene dígito de verificación con la de una persona que responde al nombre de [REDACTED] (...)"

Soporta lo afirmado que en la siguiente imagen "se evidencia que los datos después de ser estandarizados quedaron atados al señor [REDACTED]" (fl.39):

NÚMERO IDENTIFICACION	TIPO IDENTIFICACION	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE COMPLETO	RAZON SOCIAL
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

(vfl.49).

Igualmente, manifestó que "no pudo proceder a eliminar al señor [REDACTED] de la base de datos, pues en todo momento cuando enviaba los correos, estos eran enviados de buena fe con la convicción de que estaban siendo dirigidos al señor [REDACTED] y no al señor [REDACTED]."

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

De otro lado, la sociedad investigada aportó prueba audiovisual en la cual ilustra el proceso de envío de correos electrónicos a sus clientes, para demostrar que los correos electrónicos que se envían son personalizados y en el caso específico el correo electrónico "emunerap@gmail.com" en su sistema corresponde al señor [REDACTED] (fl.50).

Ahora bien, una vez analizado los argumentos presentados por la sociedad investigada y el material probatorio obrante en el expediente, esta Dirección encuentra demostrado que el señor [REDACTED] al momento de registrar sus datos personales en el portal web "www.empleo.com", registró su cédula de ciudadanía con un dígito de verificación "[REDACTED]", hecho que generó que en el sistema de la sociedad investigada se realizara un proceso de estandarización de manera automática, eliminando el dígito de verificación, y así quedando registrado en la base de datos con el número de cédula "[REDACTED]" cruzando la cédula sin el dígito de verificación con la de una persona que responde al nombre de [REDACTED].

Así pues, al momento de ejercer su derecho de *habeas data* solicitando la supresión de sus datos personales y la revocatoria de la autorización otorgada, el señor [REDACTED] informó en su queja su número de cédula el cual, en las bases de datos de la sociedad investigada, al haberse cruzado la información no se encontró al Titular en el sistema, por lo que para la sociedad EL TIEMPO S.A el Titular no se encontraba registrado en su base de datos toda vez que su cédula respondía a la del señor [REDACTED].

En virtud de lo expuesto, encontramos que no es posible exigirle a la sociedad investigada que cumpla el deber de garantizar en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data* del Titular respecto de la solicitud de supresión de sus datos personales, siendo que los datos fueron registrados erróneamente por el Titular, por lo que debe aplicarse el principio general de que la fuerza mayor o caso fortuito operan como factores eximentes de responsabilidad pues nadie está obligado a lo imposible. Además, luego de haber verificado minuciosamente el impase sufrido por el cruce información sufrido en sus sistemas, procedió a realizar la eliminación de los datos personales del denunciante.

Al respecto la Corte Constitucional ha señalado que⁴:

"(...) .Resulta, entonces, aplicable al caso sub-examine el aforismo que dice que "nadie está obligado a lo imposible". Lo anterior se justifica por cuatro razones: "a) Las obligaciones jurídicas tienen un fundamento en la realidad, ya que operan sobre un plano real; de ahí que realizan siempre una acción o conservan una situación, según sea una obligación de dar o hacer -en el primer caso- o de no hacer -en el segundo-. Ese es el sentimiento de operatividad real de lo jurídico. Lo imposible, jurídicamente no existe; y lo que no existe no es objeto de ninguna obligación; por tanto, la obligación a lo imposible no existe por ausencia de objeto jurídico. b) Toda obligación debe estar proporcionada al sujeto de la misma, es decir, debe estar de acuerdo con sus capacidades; como lo imposible rebasa la capacidad del sujeto de la obligación, es desproporcionado asignarle a aquél una vinculación con un resultado exorbitante a su capacidad de compromiso, por cuanto implicaría comprometerse a ir en contra de su naturaleza, lo cual resulta a todas luces un absurdo. c) El fin de toda obligación es construir o conservar -según el caso- el orden social justo. Todo orden social justo se basa en lo existente o en la probabilidad de existencia. Y como lo imposible jurídicamente resulta inexistente, es lógico que no haga parte del fin de la obligación; y lo que no está en el fin no mueve al medio. Por tanto, nadie puede sentirse motivado a cumplir algo ajeno en absoluto a su fin natural. d) Toda obligación jurídica es razonable. Ahora bien, todo lo razonable es real o realizable. Como lo imposible no es real ni realizable, es irracional, lo cual riñe con la esencia misma de la obligación. (...)"

Por lo que la sociedad EL TIEMPO S.A. no vulneró el deber establecido en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma norma, y del artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único 1074 de 2015, por lo que se archivará la presente actuación frente a este cargo.

8.2.2 Respetto del deber de tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares

El artículo 15 de Ley 1581 de 2012, establece el término máximo con el que cuentan los Responsables y Encargados del tratamiento para atender los reclamos que ante éstos se presentan y la forma cómo deben hacerlo.

Tal precepto señala que los Titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión pueden

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-337 de 1993 MP. Vladimiro Naranjo Mesa.

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

presentar un reclamo ante el Responsable y/o Encargado del tratamiento, quienes contarán con el término de quince (15) días hábiles para atenderlo, contados a partir de la fecha de recibo del mismo y plazo que podrá prorrogarlo por el término de ocho (8) días hábiles más, previa comunicación al reclamante.

Adicionalmente y sobre el particular, vale la pena hacer referencia al pronunciamiento realizado por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, cuando al realizar el estudio de constitucionalidad de la Ley 1581 de 2012, se manifestó acerca de las consultas y reclamos que los Titulares de la información pueden realizar frente a los Responsables y Encargados del tratamiento, señalando lo siguiente:

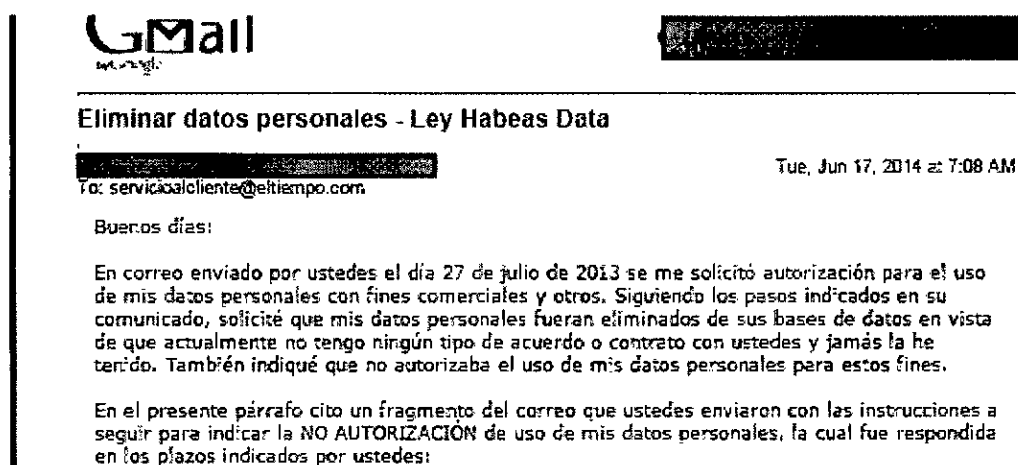
"Este artículo regula un procedimiento similar al que contempla el artículo 16, II, numerales 1, 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008, hallado executable por la Corte en la sentencia C-1011 de 2008.

Sobre este mecanismo de reclamos que se consagra ante los responsables y encargados del dato, se puede advertir que los términos que se dieron para que el obligado conteste los requerimientos hechos son los mismos que se consagran para el derecho de petición en el Código Contencioso Administrativo, razón por la que se pueden transpolar los comentarios que se dejaron consignados sobre el carácter instrumental del derecho de petición, en aras de permitir al titular del dato ejercer las facultades que se derivan del habeas data".

De esta manera, los mecanismos de consultas y reclamos frente a los Responsables y Encargados del tratamiento, constituye un desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política, es decir, la reglamentación del derecho de petición frente a particulares que va específicamente orientado a la salvaguarda del derecho de hábeas data.

Por tanto, es deber de los Responsables y Encargados del tratamiento garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data, así como garantizar el pleno y efectivo derecho de petición, consulta o reclamación, es decir, atender cada una de las preguntas y solicitudes de los Titulares, sin dilaciones ni atrasos y especialmente, de manera completa y de fondo

Ahora bien, dentro de los documentos probatorios aportados por el denunciante se encuentra copia del derecho de petición enviado mediante mensaje de correo electrónico enviado por el Titular el 17 de junio de 2014⁵:



Respecto del derecho de petición, el Titular afirma en su queja que *"para este correo electrónico nunca recibí una respuesta por parte de Casa Editorial EL TIEMPO"* (fl. 2).

Es importante aclarar que el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 establece un deber de tramitar y resolver de fondo las consultas y peticiones que hagan los Titulares sobre su información personal, el término máximo para atender las peticiones o consultas será de diez (10) días hábiles y para atender reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.

Al respecto, la sociedad investigada señaló que *"En el momento en el cual el señor [redacted] solicitó ser retirado de la base de datos, dicha solicitud fue tramitada de acuerdo con el procedimiento establecido por CEET ya mencionado y dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de*

⁵ Extracto correo electrónico aportado por el denunciante obrante a folios 131 y 132.

2012." (fl.37). Sin embargo, en el expediente no obra prueba alguna de que la petición presentada el 17 de junio de 2014 haya sido atendida por la sociedad **EL TIEMPO S.A.**

Así las cosas, es importante aclarar que el Responsable del Tratamiento tiene el deber de atender i) de fondo, clara y completamente a todo lo solicitado o reclamado por el Titular y ii) dentro del término legal establecido, situación que no se evidenció dentro del proveído, motivo por el cual la sociedad investigada no solo vulneró el derecho fundamental de petición, sino también se vio afectado el derecho de *habeas data* del Titular, toda vez que por medio dicha petición presentada el 17 de junio de 2014, el denunciante pretendía ejercer su derecho de supresión de información personal de la base de datos de la sociedad investigada.

Frente a este deber, esta Dirección encuentra que la sociedad **EL TIEMPO S.A.** no aportó prueba alguna que acredite el cumplimiento del deber de responder de fondo la petición y/o reclamo radicado por el Titular el 17 de junio de 2014, dentro del término legal establecido, es decir dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación del mismo, razón por la cual la sociedad incumplió el deber establecido en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, por lo que se impondrá la correspondiente sanción administrativa.

NOVENO: Imposición y graduación de la sanción

9.1 Facultad sancionatoria

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, estableciendo algunos criterios de graduación que se encuentran señalados en el artículo 24 ibídem, por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta el caso concreto; así:

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

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012.

Al respecto este Despacho encuentra demostrado que i) la sociedad **EL TIEMPO S.A.** realizó **tratamiento de datos personales en calidad de Responsable del Tratamiento**, ii) que el señor [REDACTED], el 17 de junio de 2014 radicó una petición en ejercicio de su derecho fundamental de *habeas data* solicitando la supresión de sus datos personales de las bases de datos de la investigada y la revocatoria de la autorización para el tratamiento de sus datos con fines comerciales, iii) que la sociedad investigada no otorgó respuesta a la petición radicado por el Titular en los términos establecidos en la ley, es decir, otorgando respuesta completa y de fondo a lo solicitado o consultado por el denunciante y dentro del término legal establecido.

De esta manera, esta Superintendencia considera que respecto a las conductas descritas, en el presente caso se impondrá una sanción de sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la vulneración a lo dispuesto en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

9.1.2 Reincidencia en la comisión de la infracción

Será tenido en cuenta el criterio contenido en el literal c) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 en la medida en que con anterioridad la sociedad investigada ha sido sancionada por la misma conducta violatoria de la ley, esto es, que se ha generado reincidencia en el cumplimiento del deber tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012, razón por la cual este Despacho aumentará la suma equivalente de treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes al valor anteriormente impuesto por este Despacho.

En efecto, enseguida se destaca la siguiente sanción:

- **Expediente 13-203454**

En el presente caso, la sociedad **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.** no dio respuesta oportuna la petición presentada por el Titular el 2 de agosto de 2013, puesto que la misma solo fue atendida hasta el 19 de noviembre de 2013, poniendo en peligro el derecho fundamental de *habeas data* del

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

denúnciate, ya que por medio de dicha misiva pretendía ejercer su derecho de supresión de su información personal de la base de datos de la sociedad investigada.

Este Despacho sancionó a la citada sociedad mediante la Resolución No. 71307 del 28 de noviembre de 2014 con una sanción equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento del deber contemplado en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

9.1.3 Otros criterios de graduación

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

De otro lado, el criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo citado no se aplica toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de la infracción.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.** identificada con el Nit. 860.001.022-7, de **SESENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS M/CTE** (\$66.394.530), equivalente a noventa (90) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la violación a lo dispuesto en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

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. [REDACTED], a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. [REDACTED] Nit. [REDACTED]. 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 CUARTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.** identificada con el Nit. 860.001.022-7, a través de su representante legal o su apoderado, en calidad de investigada, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición, ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO QUINTO: Comunicar al señor [REDACTED], identificado con C.C. No. [REDACTED], de la presente decisión.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

08 JUN 2017.

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.**

Identificación: Nit.: 860.001.022-7

Representante Legal: [REDACTED]

Identificación: C.C. No. [REDACTED]

Dirección: Avenida Calle 26 No. 68 B - 70

Ciudad: Bogotá, D.C.

Correo electrónico: notificaciones@eltiempo.com

Representante Legal para fines judiciales: [REDACTED]

Identificación: C.C. No. [REDACTED]

Dirección: Carrera 69 No. 25 B - 44 Edificio WBP Piso 4

Ciudad: Bogotá, D.C.

Correo electrónico: andcru@eltiempo.com / mardaz@eltiempo.com

COMUNICACIÓN:

Reclamante:

[REDACTED]