



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **49717** DE 2017

(17 AGO 2017)

"Por la cual se impone una sanción"

Radicación 15-280548

VERSIÓN PÚBLICA

**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 el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión a la denuncia presentada por el señor [REDACTED], esta Superintendencia conoció sobre la presunta violación a las normas sobre protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad **CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.** (en adelante **EL TIEMPO**) identificado con Nit. 860.001.022-7; razón por la cual se inicia investigación administrativa en consideración a los siguientes hechos:

- 1.1. Manifiesta el reclamante, que se comunicó con la línea de atención al cliente de **EL TIEMPO** con ánimo de manifestar su intención de no renovar su suscripción y solicitar la eliminación de sus datos personales de la base de datos de la empresa.
- 1.2. Informó que aún después de haber hecho las diligencias anteriormente enunciadas, siguió recibiendo llamadas de **EL TIEMPO**, mediante las cuales se hacía gestión comercial, lo que indica que no se gestionó su solicitud.

SEGUNDO: Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales, mediante Resolución No. 001989 del 28 de enero de 2016, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió iniciar investigación administrativa contra **EL TIEMPO**, en calidad de Responsable del Tratamiento y, en esa medida, le formuló cargos por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 del 2012¹, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la norma en mención y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único 1074 de 2015² otorgándose la oportunidad a la investigada para que se pronunciara sobre los hechos objeto de investigación y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del trámite.

El anterior acto administrativo fue debidamente notificado al investigado conforme la certificación de acuse de recibo certificado, que obra a folio 33 del expediente.

Así mismo, la referida actuación fue comunicada al denunciante.

TERCERO: Que la investigada, mediante comunicación del 24 de febrero de 2016³, presentó escrito de descargos a través de su Representante Legal Suplente para fines judiciales, aduciendo lo siguiente:

¹ **ARTÍCULO 17. Deberes De Los Responsables Del Tratamiento.** Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

(...)

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

³ Folios 18 al 24

- 3.1 Afirmó la investigada, que la empresa surtió siempre de manera adecuada el trámite interno de la reclamación hecha por el Titular, pues dichos procesos están sujetos a la política y al protocolo interno implementado por la empresa llamado "Flujo de manejo interno de consultas y reclamos habeas data desde la base de datos." Mediante el cual se determina un procedimiento que garantiza diligencia en las distintas reclamaciones.
- 3.2 Afirmó que **EL TIEMPO** mantiene un contrato con tercero encargado, entre otras cosas, de la realización de call center, para campañas de venta y fidelización, quien llama a clientes activos y a los potenciales para ofrecer sus servicios, quien para poder ejecutar su cometido, tiene acceso a la base de datos del mismo.
- 3.3 Manifestó que una vez hechos los estudios pertinentes, se logró establecer que la nueva comunicación con el señor [REDACTED] había sido efectuada por un funcionario del mencionado contratista, quien infringiendo los parámetros internos establecidos por **EL TIEMPO**, utilizó la información indebidamente.
- 3.4 Que habiendo encontrado el origen del error, la investigada tomó las medidas correctivas tendientes a evitar nuevamente la comisión de tales fallas.
- 3.5 Reconoció la investigada, que hubo un error en el manejo de datos personales del reclamante, acepta el error y lamenta las afectaciones causadas.
- 3.6 Consideró la investigada que la vulneración de la ley por parte de **EL TIEMPO** no se hizo respecto de los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, formulados en la Resolución No. 001989 del 28 de enero de 2016, si no que se hizo respecto del literal f) del citado artículo.
- 3.7 Respecto del cargo por vulneración al artículo 2.2.2.25.6 del Decreto único 1074 de 2015, consideró la investigada que no fue transgredido, como quiera que la reclamación fue atendida bajo los estrictos procedimientos internos de la empresa. No obstante lo anterior, se reconoce la responsabilidad de la infracción aún a pesar de que estima que su conducta fue diligente.
- 3.8 Finalmente, solicitó que se tengan en cuenta las actuaciones desplegadas por la empresa, así como la aceptación de la infracción cometida, en el caso de que esta entidad considere imponer una sanción.

CUARTO: Que mediante Resolución No. 30477 del 31 de mayo de 2017⁴, este Despacho procedió a incorporar las pruebas obrantes en el expediente (folios 1 al 56), corrió traslado a la sociedad investigada para que presentara alegatos de conclusión, prescindió del término de treinta (30) días para el periodo probatorio y en consecuencia declaró agotada la etapa probatoria dentro de la presente investigación.

QUINTO: Que mediante escrito de fecha 15 de junio de 2017⁵, la sociedad investigada presentó alegatos de conclusión en los siguientes términos:

- 5.1 Adujo la investigada, que no obstante a reconocer la infracción de la norma formulada, debe conocer el Despacho, que **EL TIEMPO** ha sido siempre una empresa comprometida con el cumplimiento de la ley y la protección de los datos personales; como lo demuestra el debido cumplimiento de todas las normas sobre Tratamiento de datos personales.
- 5.2 Manifestó que reconoce la comisión de la infracción y extiende disculpas por las afectaciones generadas, aduce que es de su entendimiento el papel que le figura de garante de los datos personales y consecuentemente acepta la responsabilidad de la falta.
- 5.3 Afirmó que en el evento en que esta Superintendencia determine una sanción, deberá considerar que i) aunque hubo un afectación al Titular, no se trata de datos personales sensibles o de menores de edad; ii) tan pronto se identificó la falla se tomaron las medidas tendientes a subsanar el error; iii) **EL TIEMPO** no obtuvo beneficio económico por la infracción

⁴ Folio 60

⁵ Folios 61 al 64

cometida; iv) se ha atendido de manera diligente todos los requerimientos dentro de la presente investigación y; v) se ha reconocido expresamente la comisión del error.

- 5.4 Consideró que en relación a los cargos formulados, que de conformidad con los hechos materia de investigación, la vulneración cometida por **EL TIEMPO** se encuentra consagrada en el literal f) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, más no considera haber vulnerado los literales a) y j) del artículo referido.
- 5.5 Finalmente, solicita la investigada se tengan en cuenta los argumentos presentados en el escrito.

SEXTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, 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 ley.

SÉPTIMO: Análisis del caso

7.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011⁶, 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 el reclamante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de 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, así como el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único 1074 de 2015.

En ese orden de ideas, este Despacho procederá a tener en cuenta: (i) los hechos narrados por el denunciante; (ii) las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a los alegatos de conclusión; (iii) el material probatorio que obra dentro del expediente; (iv) la Ley 1581 de 2012 y, finalmente, (v) la jurisprudencia que ha proferido la Corte Constitucional sobre la materia.

7.2 Valoración probatoria y conclusiones

7.2.1 Concepto de Responsable del Tratamiento de datos personales

Esta Dirección considera oportuno distinguir los conceptos de Responsable y Encargado del Tratamiento, comoquiera que los mismos resultan relevantes para determinar las condiciones en que se entrega la información a un tercero. El literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, define al Responsable del Tratamiento de la siguiente manera:

"Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

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

(...)

e) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

(...)"

Esta norma fue declarada exequible mediante Sentencia C-748 de 2011 en el siguiente entendido:

*"(...) el concepto 'decidir sobre el tratamiento' empleado por el literal e) parece coincidir con la posibilidad de definir –jurídica y materialmente– los fines y medios del tratamiento"*⁷.

Esto significa que es Responsable del Tratamiento la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, determine - **de hecho o de derecho** - los fines del Tratamiento y los medios para alcanzarlos.

Ahora bien manifiesta el investigado, que esta Dirección debió formular cargos por el incumplimiento del deber establecido en el literal f) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el cual establece:

"Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada"

En este sentido, esta Dirección precisa que si bien, el investigado en su escrito de descargos manifiesta que quien cometió la conducta infractora, es un tercero Encargado del Tratamiento de datos de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, no obstante, en el mismo no aporta prueba que determine que en efecto, existe un contrato en virtud del cual, **EL TIEMPO**, le transmita los datos personales que se encuentran en su base de datos a dicho tercero, razón por la cual para esta Dirección **EL TIEMPO**, actuó en todo momento en calidad de Responsable de los datos personales del Titular de la información, ya que al no haber prueba idónea que permita establecer que existe un encargado de los datos personales, no es posible vincularlo a la presente investigación, en este mismo sentido, es necesario aclarar que aunque el investigado menciona la existencia de un Encargado del Tratamiento de datos personales, el mismo reconoce expresamente que actúa en calidad de Responsable, razón por la cual no es procedente investigar y sancionar por el incumplimiento del deber establecido en el literal f) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

De esta manera, una vez analizado el acervo probatorio del expediente, es fácilmente determinable que **EL TIEMPO** i) tenía suscrito al titular en sus bases de datos; ii) determinaba qué información se le remitía; iii) realizaba llamadas telefónicas con ánimos comerciales, entre otras circunstancias que le confieren la calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales en los términos del literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, de forma tal que es él, y no un tercero, quien debe velar por el cumplimiento de los principios y deberes de que trata el mencionado régimen estatutario.

7.2.2 Deber de garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.

El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, establece uno de los deberes que deberán cumplir los Responsables de la Información en los siguientes términos:

"(...)

a) *Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.*"

En relación, la Corte Constitucional ha definido el derecho de *habeas data* en los siguientes términos:

*"El derecho fundamental al *habeas data*, es aquel que otorga la facultad al titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos, así como la limitación en la posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a*

⁷ *Ibidem*.

los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales".⁸
(Negrilla fuera de texto).

En este sentido, 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 hábeas data.

La Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, 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 corregida, 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." (Negrilla fuera de texto).

Al respecto, debe precisar este Despacho, que tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de hábeas 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 proceder de conformidad, implementando las medidas y procedimientos correctos, dirigidos a la protección de los datos personales y su adecuado Tratamiento, garantizando al Titular de la información el libre acceso y el cumplimiento de las solicitudes que el mismo haga respecto de su información.

En relación con lo anterior, y 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 ley⁹, 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, superada la anterior discusión, se observa en el presente caso que el señor [REDACTED] realizó una solicitud vía telefónica a la investigada, para que se

⁸ Sentencia C-748 de 2011; MP: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

⁹ Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P.: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

serviera cancelar la suscripción registrada y eliminara su información de la base de datos, sin embargo afirmó que siguió recibiendo llamadas de la investigada para ofertarle productos.

Por su parte, **EL TIEMPO** en su escrito de descargos indicó que tiene contratado el servicio de "call center" con un tercero, mediante el cual se llevan a cabo campañas de venta y fidelización, para ofrecer sus servicios, por lo tanto dicho contratista tiene acceso "(...) tanto a la base de datos de CEET para fines comerciales, como al sistema de información contable y de ventas 'SAP', que contiene la información historia de nuestros clientes y las transacciones realizadas con los mismos, la cual debemos conservar por mandato legal para efectos contables tributarios y de cartera" (fl.21).

Igualmente, indicó que luego de hacer un análisis del caso aquí cuestionado "encontramos que funcionarios del mencionado contratista que tienen la posibilidad de acceder al sistema 'SAP' para registrar nuevas ventanas, saliéndose de los parámetros establecidos por CEET, utilizaron la información del señor [REDACTED] que reposa en el sistema contable asociado a la facturación realizada al mismo en el pasado, lo cual originó un contacto no autorizado al titular de los datos, posterior a la fecha en la que el había presentado la solicitud y a la eliminación de su dato en la base de datos comercial de CEET, que debió ser la fuente de consulta para los efectos del contacto pretendido" (fl.21).

Al respecto, este Despacho considera que si bien la sociedad investigada reconoce que efectivamente se contactó al Titular pese a que este con anterioridad solicitó la supresión de sus datos personales, y que dicha actuación fue realizada saliéndose de los parámetros establecidos por **EL TIEMPO** en su política interna, la información del señor [REDACTED] no fue tratada con el cuidado pertinente.

Igualmente, esta Dirección encuentra que independientemente de que el Responsable haya eliminado la información del señor [REDACTED] de su base de datos para fines comerciales, y que se hayan tomado la misma de la base de datos contable, la información del Titular fue usada de forma inadecuada respecto de la finalidad para cual fue alojada, además la investigada efectuó el Tratamiento de la información pese a que el denunciante manifestó claramente su deseo de revocar la autorización para usos comerciales.

Por lo que es claro para este Despacho, 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, pues este podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando, además de que no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales¹⁰, no exista una obligación legal o contractual que imponga el deber de permanecer en la referida base de datos.

En este orden de ideas está plenamente demostrado por el reconocimiento expreso de la sociedad investigada, que en el presente caso el Responsable de la información no atendió la revocatoria de la autorización y en consecuencia la supresión de los datos personales para fines comerciales realizada por el señor [REDACTED], toda vez que dicha entidad continuó realizando llamadas para dichos fines.

Por lo anterior, se encuentra probado que la sociedad investigada no estuvo presta a garantizar el derecho del Titular de suprimir sus datos, por lo cual infringió el deber de garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*, consignado en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, razón suficiente para imponer la correspondiente sanción, no obstante esta Dirección no desconoce, que la investigada reconoce y concluye que se produjo la vulneración del derecho que tiene el Titular, situación que tendrá en cuenta para la imposición y graduación de la sanción.

7.2.3 Deber del Responsable del Tratamiento de tramitar las consultas y reclamos dentro del plazo otorgado por la ley

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.

¹⁰ En cuyo caso, y con el fin de garantizar el debido proceso, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio determinar que en el Tratamiento el Responsable o el Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento.

De tal manera que 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 del derecho de petición como garantía para el ejercicio del derecho de hábeas data, señalando lo siguiente:

"Los artículos 14 y 15 del proyecto de ley regulan los mecanismos de consulta y reclamo del titular del dato o sus causahabientes al responsable o encargado del tratamiento, con el fin de hacer efectivo el derecho al habeas data. Se señala que: (i) los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos pública o privada; (ii) los responsables y encargados del tratamiento deben suministrar al titular toda la información contenida en la base de datos bien porque se tenga un registro individual o exista alguna asociada a su identificación; (iii) el responsable y el encargado del tratamiento deben tener algún medio habilitado para que la consulta se pueda realizar, el cual debe permitir dejar prueba de ello; (iv) la consulta se debe resolver en un término máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recibo de la solicitud; y (v) en el evento de no poder responderse en ese término, se le debe informar al titular sobre las razones. De todas maneras la respuesta la debe recibir dentro de los 5 días siguientes al vencimiento del primer plazo. Esta norma hace una regulación típica del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución, que en el caso en estudio se traduce en el derecho que tienen los titulares del habeas data o sus causahabientes para presentar ante los bancos de datos que manejen las autoridades públicas o privadas, peticiones para establecer que información o datos poseen sobre ellos y los términos para atender las consultas. El artículo 15 por su parte, regula los reclamos que puede efectuar el titular del dato o sus causahabientes al responsable o encargado del tratamiento con el fin de corregir, actualizar o suprimir la información contenida en la base de datos o cuando se considere que se ha incumplido con cualquiera de los deberes que les corresponde."

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 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 mencionada, donde se manifestó acerca de las consultas y reclamos que los Titulares de la información, que 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 exequible 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 *habeas 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.

En el presente caso se encuentra que el señor [REDACTED], se comunicó con **EL TIEMPO**, informando que se acogería a la Ley 1581 de 2012 y solicitando que se eliminaran sus datos personales de la base de datos de dicha sociedad, no obstante continuó recibiendo llamadas ofreciéndole sus productos y/o servicios. Sin embargo, el Titular afirmó que nunca fue atendida dicha solicitud por parte de **EL TIEMPO**.

Al respecto, la sociedad investigada informó mediante escrito de descargos que "(...) encontramos que funcionarios del mencionado contratista (sic) que tienen la posibilidad de acceder al sistema "SAP" para registrar nuevas ventas, saliéndose de los parámetros establecidos por CEET, utilizaron la información del señor [REDACTED] que reposa en el sistema contable asociado a la facturación realizada al mismo en el pasado, lo cual originó un contacto no autorizado al titular de los datos, posterior a la fecha en la que él había presentado la solicitud de la eliminación de su dato en la base de datos comercial de CEET, que debió ser la fuente de consulta para los efectos del contacto pretendido." (fl.21).

En este orden de ideas, y en virtud de lo señalado por el denunciante y la sociedad investigada en su escrito de descargos, respecto de la solicitud efectuada por el Titular, y observando que en la denuncia presentada por el mismo, se manifestó que **EL TIEMPO**, dio contestación inmediata y afirmativa a su solicitud, por lo cual considera este Despacho, que con independencia de la continuidad de las llamadas efectuadas al Titular, que se ocasionaron no por omisión de atención al requerimiento sino por la no aplicación de los procedimientos internos implementados por la investigada, se tiene que la sociedad investigada tramitó la petición del Titular en los términos señalados por la ley, razón por la cual no procede la sanción por infracción al numeral j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

OCTAVO: Imposición y graduación de la sanción

8.1 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 en el caso concreto, así:

8.1.1 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, de conformidad con el literal a) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012.

Para el caso que nos ocupa, es claro que la sociedad investigada vulneró el derecho de *habeas data* del reclamante, pues no atendió efectivamente la solicitud de supresión de datos presentado por el Titular, por lo que mantuvo y trató los datos personales de este en contra de su consentimiento, violando el derecho que le asiste al señor [REDACTED] de "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".

En virtud de lo anterior, este Despacho impondrá una multa equivalente a ciento ochenta (180) salarios mínimos legales mensuales vigentes por el incumplimiento del deber establecido en el literal a) del artículo 17, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; así como del artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único1074 de 2015, sanción que resulta proporcional a la naturaleza de la infracción.

8.1.2 El reconocimiento o aceptación de la comisión de una aceptación

No obstante lo señalado en el numeral anterior, el criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 se aplicará toda vez que la investigada, en su escrito de descargos, reconoció la comisión de la infracción respecto de su omisión con la supresión de los datos personales del Titular, por lo que procederá a reducir la sanción impuesta a la mitad, quedando entonces la sanción a imponer en noventa (90) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

8.1.3 Otros criterios de graduación

Por último se aclarará que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

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 el incumplimiento del literal a) del artículo 17, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; así como del artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único 1074 de 2015, conforme a lo señalado en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 y/o apoderado, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese el contenido de la presente resolución al señor [REDACTED], identificado con la cedula de ciudadanía No [REDACTED].

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

7 AGO 2017

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: YLAC
Revisó: CSN
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

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

Identificación: Nit. 860.001.022-7

Representante Legal: [REDACTED]

Dirección: Avenida Calle 26 No. 68B - 70

Ciudad: Bogotá D.C.

Correo electrónico: notificaciones@eltiempo.com

COMUNICACIÓN:

Reclamante:

[REDACTED]