



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 28773 DE 2018
(27 ABR 2018)

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación 17-127122

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 el 21 de mayo de 2017 se presentó ante esta Superintendencia solicitud de acceso y supresión de datos personales, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, entre las partes que se describen a continuación:

Titular de la información:

Nombre:

Identificación:

C.C. No. [REDACTED]

Responsable de la información:

Entidad:

Identificación:

Representante legal:

Identificación:

Caja de Compensación Familiar COMPENSAR

Nit. 860.066.942-7

Néstor Ricardo Rodríguez Ardila

C.C. No. 19189652

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

- 2.1 Informa que el 23 de abril de 2017 vía correo electrónico reclamo ante la Responsable del Tratamiento de acuerdo a lo contemplado en la Política de Tratamiento de datos personales de la Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR.
- 2.2 Indica que en atención a lo contemplado en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, solicitó información sobre 3 aspectos así: a) que COMPENSAR le enviara una copia de la constancia de autorización para el Tratamiento que realiza sobre sus datos personales, b) que se le informara cuales de sus datos personales reposaban en sus bases de datos y c) solicitó que COMPENSAR tramitara una revocación parcial sobre su autorización de tratamiento, aclarando que sus datos personales solo fueron utilizados para efectos de su vinculación contractual y así no le siguieran enviando información de tipo promocional, de mercadeo o de publicidad de servicios y ofertas por ningún medio.
- 2.3 Menciona que el día 5 de mayo de 2017 recibió respuesta por parte de la Responsable del Tratamiento, quien solo dio respuesta parcial a sus requerimientos, motivo por el cual el día 9 de mayo de 2017 el reclamante presentó una nueva petición ante la Responsable para que esta respondiera completamente a los requerimientos solicitados.

Por la cual se imparte una orden administrativa

- 2.4 Advierte el reclamante que aunque en la respuesta inicial entregada por la Responsable del Tratamiento le manifestaron que se eliminaría la información de su base de datos, el día 11 de mayo de 2017 recibió vía mensaje de texto nuevamente información con contenido promocional del cual adjunta copia para ser tenido como prueba, (fl. 6) y concluye diciendo que a la fecha de presentación de su reclamo ante esta entidad no ha recibido respuesta completa sobre su petición.

TERCERO: Que mediante oficio del 05 de junio de 2017 (fl.8), esta Superintendencia requirió a la Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos del reclamo y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer. Adicionalmente se le solicitó informar lo siguiente:

"(...)

- 1. Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales.*
- 2. En caso de contar con la respectiva autorización, aportar prueba mediante la cual se le informó al titular de información la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- 3. Si ustedes han tratado la información del titular en calidad de Encargado o Responsable. En caso de ser en calidad de Encargado favor indicar el nombre o identificación de la sociedad Responsable del tratamiento de la información.*
- 4. Informar si el titular de información ha presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.*
- 5. Informar las políticas internas de seguridad bajo las cuales conservan la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- 6. En caso de ser procedente, acreditar prueba mediante la cual se demuestre que ustedes eliminaron, actualizaron o corrigieron la información del Titular. (...)"*

CUARTO: Que la Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR, a través de su Representante Legal, respondió al anterior requerimiento mediante escrito radicado el 23 de junio de 2017 (fls. 9 al 34), de la siguiente manera:

- 4.1 Indica que la información del titular fue transferida a Compensar por su empleador al momento de afiliarlo al sistema conforme al marco legal para el Subsidio Familiar.
- 4.2 Asegura que los datos personales del titular son tratados para su afiliación a los servicios de la Caja de Compensación y así mantenerle informado de los beneficios que se entregan a los afiliados.
- 4.3 Informan que frente al reclamo hecho por el titular dieron respuesta de este el día 5 de mayo de 2017 vía correo electrónico y aclaran que en esta dieron respuesta a cada una de sus solicitudes y adjuntan como prueba copia de la misma. (fl. 17)
- 4.4 Frente a los requerimientos hechos por este despacho advierten que frente a la autorización previa otorgada por el titular sostienen que con la entrada en vigencia del decreto 1377 de 2013 y lo dispuesto en su artículo 10, la Responsable del Tratamiento a través de su portal como medio de comunicación con sus afiliados, publicó allí aviso, informando a los usuarios sobre el manejo de sus datos personales y aportó copia de esa publicación. (fl 12).
- 4.5 De igual manera aporta prueba de la publicación efectuada el 26 de julio de 2013 en la que explica lo concerniente sobre la finalidad del tratamiento de los datos personales y los derechos de los titulares. (fl. 14).
- 4.6 Informan que frente al manejo de los datos personales del titular su posición es en calidad de Responsable del Tratamiento.
- 4.7 Mencionan que con respecto a la seguridad de los datos personales su entidad se ha preocupado por mantener las mejores prácticas en la industria de la seguridad

Por la cual se imparte una orden administrativa

de la información y así garantizar la integridad de la información personal de sus afiliados.

- 4.8 Frente a la eliminación, corrección o actualización de la información del titular anexan prueba de la revocación parcial de la autorización para el tratamiento de datos personales solicitada por parte del titular. (fl. 28).

QUINTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y objeto de la presente actuación.

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

Teniendo en cuenta que la petición presentada por el señor [REDACTED], es que se le ponga de presente la autorización que otorgó a COMPENSAR para el manejo de sus datos personales y que se le revoque parcialmente esta autorización a COMPENSAR con el fin de no recibir más mensajes ni comunicaciones que no sean de índole contractual, esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el literal b) artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia.

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

SEXTO: Análisis del caso y valoración probatoria.

6.1 Respetto de la solicitud de acceso a la información

El artículo 15 de la Constitución Política establece el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información recopilada en bases de datos, derecho que se conoce con el nombre de derecho a la protección de datos personales y se encuentra establecido de la siguiente manera:

"Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas".
(...)"

Lo anterior en concordancia con lo establecido en los literales c) y f) del artículo 8 y literales c) y m) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que establecen lo siguiente:

"Artículo 8: Derechos de los Titulares.

c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

(...).

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 17: Deberes de los Responsables del Tratamiento:

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

Por la cual se imparte una orden administrativa

(...)"

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

(...).

La misma ley dentro de su artículo 11 establece lo siguiente:

"Artículo 11. Suministro de la información: La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

(...)"

Lo anterior en concordancia con lo establecido en el Decreto 1074 de 2015 artículo 2.2.25.4.2¹ el cual establece lo siguiente|:

"Del derecho de acceso. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

(...)"

En el caso concreto, el titular manifiesta que el 23 de abril de 2017, presentó vía correo electrónico ante la Responsable del Tratamiento, reclamo solicitando entre varios puntos lo siguiente, se le informara cuáles son los datos personales que reposan en sus bases de datos.

Frente a esta solicitud la Responsable del Tratamiento manifiesta haber dado respuesta al mismo el día 5 de mayo de 2017, en la que informan al titular que de acuerdo a su sistemas los datos que reposan sobre el en su base de datos son solo datos de contacto y datos demográficos, los cuales se pueden consultar directamente a través de su página web, www.compensar.com, en la opción transacciones en línea. (fl 17)

Así mismo, sostuvo que la información contenida en sus bases de datos se encuentra desde el día 4 de julio de 2012 y que fue suministrada por el empleador del titular al ser afiliado por este en calidad de dependiente a los servicios de la caja de compensación familiar.

Sumado a esto la Responsable haciendo más claridad sobre el tema de los datos personales del Titular contenidos en sus bases de datos, en comunicación enviada a este el día 05 de Mayo de 2017 vía correo electrónico, hace una descripción clara de cada uno de los datos personales recolectados para el tratamiento de los datos del Titular.

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, es claro para el 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 acceder a petición de los datos personales que hayan sido recogidos en alguna bases de datos, así las cosas, en el caso que nos ocupa esta Dirección encuentra que la Responsable del Tratamiento² y frente a la solicitud presentada por éste, informó en termino y explícitamente que los datos por el recolectados durante el proceso de afiliación como trabajador dependiente fueron los suministrados por el empleador y que eran solo de contacto y demográficos propios del servicio que en adelante suministraría como caja de compensación familiar cumpliendo así con lo preceptuado en el literal j) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012. (fl. 41 y 43)

¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, norma que compiló, entre otros, el Decreto 1377 de 2013 que reglamentó parte del articulado de la Ley 1581 de 2012.

² Ley 1581 de 2012, Art 3 Literal 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.

Por la cual se imparte una orden administrativa

6.2 Solicitud de supresión de 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 actualización, rectificación y supresión de su información personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales o que el dato resulte, inexacto, incompleto, fraccionado, induzca a error o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado; pero siempre y 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 (la 1581 de 2012)". Empero, la Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley³, determinó que al fijar el legislador tales condiciones, limitó desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental de *habeas data*.

En efecto, siguiendo a dicha Corporación, "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".

Continúa señalando que "considerar lo contrario significaría que los administradores de la información pudieran disponer libremente y sin término definido, de los datos personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional. Además, la jurisprudencia constitucional ha establecido que existe un vínculo necesario entre la libertad en los procesos de acopio informático del dato personal y la expresión del consentimiento del titular. En cada una de estas decisiones se ha planteado que el contenido concreto de la libertad del sujeto concernido y, simultáneamente, el límite que impide el abuso del poder informático, descansa en la exigencia de la autorización del titular como presupuesto del ejercicio de las competencias constitucionales de conocimiento, actualización y rectificación del dato personal" (...)"⁴.

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 supresión de información que haya sido recogida en bases de datos, de suerte que la Corte consideró que la interpretación adecuada del señalado literal e) es aquella en virtud de la cual el titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, caso en el cual, en aras de garantizar el debido proceso, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá determinar que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la

³ Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P.: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁴ Corte Constitucional, sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Por la cual se imparte una orden administrativa

solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos.

Al respecto, Compensar manifiesta que a partir del reclamo presentado por el titular el 23 de abril de 2017 en el que solicita se revoque parcialmente su autorización de tratamiento de datos para que estos sean utilizados única y exclusivamente para efectos de la vinculación contractual y así no recibir información promocional de mercadeo, publicidad o difusión de servicios y ofertas por ningún medio, la responsable procede a desmarcar las opciones "acepta envío de mensajes y acepta envío de SMS", y envía como prueba imágenes del pantallazo extraídas de su sistema corporativo, ello para evitar a futuro la comunicación de contenidos no autorizados por el titular de la información.

Sin embargo, el titular manifiesta que el día 11 de mayo de 2017 nuevamente recibió información de tipo promocional y anexa copia el mismo, (fl 6), por lo que este Despacho concluye que la Responsable del Tratamiento no ha tomado las medidas necesarias para la supresión condicionada de los datos personales del titular en sus campañas publicitarias como medida de protección de su derecho fundamental, por lo cual ordenara a que la Responsable del Tratamiento elimine la información del titular relacionada con el envío de información publicitaria vía mensajes de texto o SMS para efectos publicitarios y así respetar lo autorizado por el.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR, identificada con el Nit. No. 860.066.942-7 que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, desindexe los datos del titular contenidos en las bases de datos que utiliza para el envío de mensajes de texto y SMS para efectos publicitarios.

PARÁGRAFO PRIMERO: La Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR, identificada con el Nit. 860.066.942-7, deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

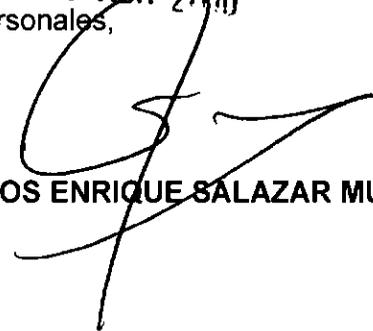
PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR, acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR, identificada con el Nit. No. 860.066.942-7 a través de su representante legal, así como al reclamante entregándoles copia de esta e informándoles 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

27 ABR 2018

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación 17-127122

NOTIFICACIONES:

Reclamante:

Nombre:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

[REDACTED]
C.C. No. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Responsable de la información:

Entidad:
Identificación:
Director Administrativo
Principal:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

Caja de Compensación Familiar-COMPENSAR
Nit. 860.066.942-7

Néstor Ricardo Rodríguez Ardila
C.C. No. 19.189.652
Av. 68 No. 49A-47
Bogotá, D.C.
protecciondedatos@compensar.com