



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 72337 DE 2014  
( 28 NOV 2014 )

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

Radicación 14-016940

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 28 de enero de 2014, la señora [REDACTED] radicó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, por la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas particularmente en los literales b), c) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los artículo 4 y 13 del Decreto 1377 de 2013, con fundamento en los siguientes hechos:

- 1.1. La reclamante recibió una llamada telefónica desde el número [REDACTED] al abonado telefónico de su oficina, en la cual la señora [REDACTED] quien se identificó como funcionaria de la sociedad Telexpress Inter S.A.S., le manifestó que había sido ganadora de un premio para un bono educativo y una estadía en un hotel en la ciudad de Cartagena, y a para acceder al mismo, únicamente debía pagar la suma de veintiocho mil pesos (\$28.000) M/cte. (fl. 2).
- 1.2. La señora [REDACTED] inquirió a su interlocutora respecto de cómo habían obtenido sus datos personales (número telefónico de trabajo, nombre completo y ciudad), la respuesta obtenida fue que habían sido proporcionados por un grupo estadístico de Telexpress Inter S.A.S., entidad a la cual la denunciante no conoce y mucho menos le ha proporcionado sus datos personales o la autorización para su almacenamiento y Tratamiento (fl. 2).
- 1.3. Manifestó la reclamante que después de colgar la llamada telefónica, recibió otra llamada a su teléfono de una empresa denominada Multinacional de Bogotá, la cual le reiteró la misma propuesta recibida en la llamada anterior, esta vez porque supuestamente había ganado un paquete turístico en un hotel de la ciudad de Santa Marta (fl. 2).
- 1.4. Por lo anterior, la reclamante solicita que se investigue a la sociedad Telexpress Inter S.A.S. comoquiera que en su criterio están utilizando una base de datos dentro de la cual se encuentra su información personal, con el fin de anunciar la idea de que se ganó un premio cuando en verdad lo que busca dicha compañía es financiar servicios por cuotas mensuales de veintiocho mil pesos (\$28.000) M/cte. (fl. 2).
- 1.5. De otra parte, a raíz de la denuncia presentada, esta Superintendencia pudo establecer que la sociedad Telexpress Inter S.A.S., presuntamente está recolectando datos personales por internet por medio de una ventana emergente en la página web "<http://www.telexpress.com.co>", sin el consentimiento previo, expreso e informado de los

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

titulares, y sin informar la finalidad legítima para la cual va a ser tratada dicha información, así como los derechos que le asisten a los titulares en virtud de la autorización otorgada.

**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, y en particular las disposiciones contenidas en los literales b), c) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los artículos 4 y 13 del Decreto 1377 de 2013, el 31 de marzo de 2014, se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 21179 por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada. Junto con dicha comunicación, se entregó copia de la reclamación efectuada por la titular de la información, con el fin de que la sociedad ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción. Igualmente se comunicó de la misma actuación a la reclamante.

**TERCERO:** Que la anterior providencia fue notificada mediante aviso el 23 de abril de 2014 a la dirección de notificación judicial de Telexpress Inter S.A.S., comoquiera que la citación para la notificación personal de la investigada contenida en el oficio 14-16940-4.0 del 1 de abril de 2014 fue desatendida, y existe en el expediente certificación de entrega de la formulación de cargos por parte de la empresa de correo certificado 4 72 (fl. 18). No obstante, una vez transcurrido el término establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la investigada no presentó descargos ni aportó pruebas al expediente.

**CUARTO:** Que mediante Resolución No. 53454 del 29 de agosto de 2014, este Despacho incorporó las pruebas aportadas al expediente por parte de la reclamante y corrió traslado a la investigada para que presentara alegatos de conclusión de conformidad con lo previsto en el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Sin embargo, una vez transcurrido en su totalidad el término concedido, la investigada no presentó sus alegatos de conclusión.

Las pruebas incorporadas mediante la resolución en comento se relacionan a continuación:

#### **4.1 Por parte del denunciante**

- 4.1.1 Reclamación presentada por la señora [REDACTED] el 28 de enero de 2014 (fls. 1 al 3).
- 4.1.2 Impresión de pantalla del formato de recolección de datos para el envío de promociones tomados de la página web "<http://www.telexpress.com.co>" (fls. 4 al 6).

#### **QUINTO: 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.

#### **SEXTO: Análisis del caso**

##### **6.1 Adecuación típica**

La Corte Constitucional mediante sentencia C-1011 de 2008, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

"(...) la jurisprudencia ha estimado que para que pueda predicarse el

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas cumplimiento del contenido del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador, deben concurrir tres elementos a saber:

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas.
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley.
- (iii) Que exista relación entre la conducta y la sanción”.

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

- (i) El literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece que el Responsable del Tratamiento debe solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. Además, el literal c) señala que debe informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

En concordancia con la norma citada, el artículo 4 del Decreto 1377 de 2013 señala que en desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente y que salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del titular. Así mismo, que a solicitud de este Despacho, los Responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso, sin que sea posible la utilización de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

De otro lado, el literal k) establece que los Responsables del Tratamiento deben adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos. En concordancia con esta disposición, el Decreto 1377 de 2013 en su artículo 13 indica que los Responsables tienen el deber de contar con políticas para el tratamiento de los datos personales, las cuales deben estar en medio físico o electrónico y ser puestas a conocimiento de los titulares en un lenguaje claro y sencillo.

- (ii) El incumplimiento de tales deberes dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.
- (iii) De conformidad con los hechos alegados por la 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 b), c) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 4 y 13 del Decreto 1377 de 2013.

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

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

## 6.2 Valoración probatoria y conclusiones

### 6.2.1 El Derecho de hábeas data y las normas aplicables al caso concreto

El objeto de la Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, es *“desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos (...)”*<sup>1</sup>.

Tal derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recopilada en bases de datos es lo que se conoce con el nombre de derecho a la protección de datos personales y se encuentra establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional que señala lo siguiente:

“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”.

Al respecto, la Corte Constitucional, a través de la sentencia C-748 de 2011, por medio de la cual realizó el estudio de constitucionalidad del proyecto que después se convirtió en la Ley 1581 de 2012, se manifestó sobre el particular esgrimiendo lo siguiente:

“En el proyecto de ley estatutaria el legislador enlistó en preceptos separados los deberes de los responsables y de los encargados del tratamiento, deberes que, en términos generales, buscan garantizar el pleno ejercicio del derecho al habeas data por parte de los titulares, así como los principios de la administración de datos personales. Estos deberes en cabeza del responsable y del encargado del tratamiento, permiten garantizar, prima facie, el ámbito de protección del derecho de habeas data, por cuanto, como lo precisó esta Corporación en la sentencia C-1011 de 2008, todos los principios de administración de datos personales identificados por la jurisprudencia constitucional, son oponibles a todos los sujetos involucrados en los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos, independientemente de la posición que ocupen en el tratamiento del dato”.

(...)

Asimismo, pese al uso de una terminología diversa a la que emplea la Ley 1266 de 2008, lo cierto es que tanto el responsable como el encargado del tratamiento tienen responsabilidades claras, concretas y precisas frente al titular del dato, por cuanto ambos sujetos están obligados a garantizar el ejercicio pleno y efectivo del derecho al habeas data, el cual se irradia por todos los principios que rigen el tratamiento de datos, en donde el titular dispone de todos los medios para lograr la actualización, rectificación y supresión o cancelación de la información, según lo analizado en el acápite anterior”.

La citada sentencia continúa precisando al respecto:

“En ese sentido, se debe entender que cuando los literales a) de los artículos 17 y 18 imponen como deberes tanto del responsable como del encargado del tratamiento, garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo derecho de habeas data, ello incluye que se cumplan los principios para la administración de datos y los derechos de los titulares”. (Subrayas fuera del texto).

Así las cosas, frente al recorrido efectuado por la Corte Constitucional al momento de analizar la constitucionalidad de cada uno de los artículos que componían el entonces proyecto de ley de

<sup>1</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 1. Objeto.

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

protección de datos personales, considera pertinente este Despacho enfocarse en los deberes que en el caso concreto fueron presuntamente violados por la sociedad investigada.

### 6.2.1.1 La autorización en la Ley 1581 de 2012

En primer lugar, el literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 definió al Responsable del Tratamiento como aquella "(p)ersona 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".

En adición, el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, estableció que es deber precisamente de los Responsables, entre otros, solicitar la autorización para el Tratamiento de información personal, comoquiera que no está permitida la recolección de datos personales sin el consentimiento previo y expreso del titular.

La mencionada obligación está estrechamente ligada con lo dispuesto en el literal c) de la misma disposición, el cual dispone que es deber de los Responsables informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección de los datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada, ya que solamente una vez el titular conoce cuál es el uso dado a los datos recogidos, puede proceder a efectuar el tratamiento para el cual fue autorizado.

Sobre el particular, la Corte Constitucional indicó lo siguiente en la sentencia C-748 de 2011:

"En relación con el **responsable del tratamiento**, es decir, aquel que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario, se establecen deberes que responden a los principios de la administración de datos y a los derechos –intimidad y habeas data- del titular del dato personal.

Específicamente se dispone que son deberes de esta parte de la relación:

(i) Solicitar y conservar **la autorización** para el tratamiento del dato –en los términos descritos previamente, lo que se ajusta plenamente al principio de libertad y consentimiento expreso del titular del dato.

(ii) Informar al titular la **finalidad** de esa autorización y actuar en consecuencia; por tanto, el responsable no puede conducirse por fuera de los lineamientos de la autorización, lo que significa que, por ejemplo, no puede **suministrar** al encargado del tratamiento más datos que los que fueron objeto de autorización, ni puede someterlos a un tratamiento con finalidades diferentes a las informadas (...).

(iii) Adoptar las medidas para garantizar la seguridad del dato, a efectos de que no se pierda, no se adultere, no se utilice o acceda por fuera de la autorización, lo cual es desarrollado en el literal d) en concordancia con el principio de seguridad en la transferencia del dato".

De esta manera, es claro que a diferencia de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 consagró como requisito para el Tratamiento la existencia de una autorización calificada, pues exige que la misma sea previa, expresa e informada<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> "ARTÍCULO 9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior".

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

### 6.2.1.2 La actividad de recolección de datos personales

El inciso segundo del artículo 15 de la Constitución Política de 1991 señala que "(e) la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución".

En tal sentido, es enfática la Corte Constitucional al precisar que las actividades de recolección de información personal sin la existencia de la autorización o por medios ilícitos, son abiertamente contrarios a la Constitución y las leyes, pues vulneran el derecho fundamental de hábeas data del titular al afectar su autodeterminación informativa. Así pues, existen unos parámetros generales que deben ser respetados para poder afirmar que el proceso de acopio, uso y difusión de datos personales sea constitucionalmente legítimo.

Previendo dicha necesidad, el Gobierno Nacional mediante la expedición del Decreto 1377 de 2013<sup>3</sup>, dispuso en su artículo 4 que en desarrollo de los principios de finalidad y libertad<sup>4</sup>, el Responsable únicamente debe incluir aquellos datos personales que resulten pertinentes y adecuados para la finalidad que se persigue de acuerdo con el marco legal vigente, siempre con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares –salvo las excepciones contenidas en la misma ley–, y señala expresamente que, mediando solicitud de esta Superintendencia, éste debe proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, tratamiento y supresión de datos personales e indicar las finalidades para las cuales se recolecta la información y su necesidad.

### 6.2.1.3 Las políticas de Tratamiento de información personal

El literal k) de la norma estatutaria mencionada precisó que los Responsables del Tratamiento de datos personales deben adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley, y en específico, para la adecuada atención de consultas y reclamos por parte de los titulares, esto es, para que puedan ejercer precisamente sus derechos de hábeas data.

El cumplimiento de tal disposición resulta de vital importancia para esta Superintendencia, pues la adecuada gestión y utilización de la información personal depende, en gran medida, de la consagración de un procedimiento claro, expedito y sin restricciones que sea puesto en conocimiento del titular del dato y garantice la adecuada protección del derecho fundamental de hábeas data.

Consciente de la imperiosa necesidad de definir los alcances de las políticas para el Tratamiento de información personal, el Gobierno Nacional mediante la expedición del Decreto 1377 de 2013<sup>5</sup>, reglamentó, entre otros, el deber contenido en el literal k) de la Ley 1581 de 2012.

---

<sup>3</sup> "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

<sup>4</sup> "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:

(...)

b) PRINCIPIO DE FINALIDAD: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

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 (...).

<sup>5</sup> "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

Es así como el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 dispone que los Responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas. Indicó además que estas deben *“constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los titulares”*, incluyendo cuando menos la información allí contemplada<sup>6</sup>, señalando adicionalmente que cualquier cambio sustancial en tales políticas deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

### **6.2.2 Análisis del caso concreto y consideraciones previas**

Lo primero que advierte el Despacho en el presente análisis, es que la sociedad investigada guardó silencio frente a la Resolución No. 21179 del 31 de marzo de 2014, mediante la cual se formularon cargos y, además, se abstuvo de alegar en conclusión.

De acuerdo con lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 306 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>7</sup>, que señala que en aquellos aspectos no contemplados por dicha codificación y en lo que sea compatible con la naturaleza de los procesos y actuaciones que correspondan a dicha jurisdicción, deberá seguirse lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, este Despacho considera pertinente aplicar precisamente el artículo 95 de dicho código<sup>8</sup>, pues señala que *“(l) a falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, serán apreciadas por el juez como indicio grave en contra del demandado, salvo que la ley le atribuya otro efecto (...)”*.

Advertido lo anterior entra el Despacho a establecer la posible vulneración de las normas de protección de datos personales antes mencionadas por parte de la sociedad Telexpress Inter S.A.S.

#### **6.2.2.1 Frente al deber de solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular y respecto de los procedimientos utilizados para la recolección de datos personales**

De conformidad con el principio de libertad, *“(e)l 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.*

Este principio se erige como el pilar fundamental de la administración de datos, pues, en palabras de la Corte *“permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser utilizada o no en bases de datos. También impide que la información ya registrada de un usuario, la cual ha sido obtenida con su consentimiento, pueda pasar a otro organismo que la utilice con fines distintos para los que fue autorizado inicialmente. El literal c) del Proyecto de Ley Estatutaria no sólo desarrolla el objeto fundamental de la protección del habeas data, sino que se encuentra en íntima relación con otros derechos fundamentales como el de intimidad y el libre desarrollo*

<sup>6</sup> (i) Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable; (ii) tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando ésta no se haya informado mediante el Aviso de Privacidad; (iii) derechos que le asisten al titular; (iv) persona o área responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular pueda ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización; (v) procedimiento para que los titulares puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización; y (vi) fecha entrada en vigencia de la política de Tratamiento de la información y periodo de vigencia de la base de datos”.

<sup>7</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 306. Aspectos no regulados.

<sup>8</sup> Decreto 1400 del 6 de agosto de 1970. Código de Procedimiento Civil, artículo 95. Falta de contestación de la demanda. (Norma vigente al momento de proferir la presente decisión).

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

*de la personalidad. En efecto, el ser humano goza de la garantía de determinar qué datos quiere sean conocidos y tiene el derecho a determinar lo que podría denominarse su 'imagen informática' (...)*".

En el caso bajo análisis, Telexpress Inter S.A.S. no demostró que en los mecanismos utilizados para el acopio de información personal a través de la página web "[REDACTED]", solicitaba la autorización previa, expresa e informada de los titulares que accedían dicho sitio web. Es claro para este Despacho que los procedimientos de recolección de información personal deben encontrarse ajustados a lo dispuesto en la ley, sobretodo, en tratándose de la exigencia de obtener la autorización del titular del dato como presupuesto necesario para legitimar el Tratamiento de información, salvo las excepciones que la misma ley establece<sup>9</sup>. En todo caso, el acopio de información personal se encuentra limitado por el denominado principio de proporcionalidad, en virtud del cual los datos personales recolectados deben ser únicamente los adecuados para la finalidad que justifica su recolección.

Es así como el artículo 4 del Decreto 1377 de 2013 dispuso en su inciso final, que "(n) *o se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales*", pues es claro que al inducir a error al titular respecto del uso que se le va a dar a su dato personal, se vulneran flagrantemente los principios de libertad y de finalidad, ya que se está tratando su información personal con una finalidad diferente a la que aceptó al momento de otorgar su autorización, de tal forma que dicho consentimiento estaría viciado por no ser la clara expresión de la voluntad de la autodeterminación informativa de una persona que conoce a quién va entregar sus datos y con qué propósito.

Pues bien, sobre este cargo en particular, este Despacho encuentra que el formulario utilizado en la página web "<http://www.telexpress.com.co>", de propiedad de la investigada, no informa con precisión las finalidades específicas del Tratamiento de los datos personales que allí se pretenden recabar, pues únicamente acierta a señalar una leyenda que indica "(d) *éjanos tus datos y recibe todas nuestras promociones*", sin explicar cuál es el uso que pretende dar Telexpress Inter S.A.S. a la información que dejan los visitantes de la página web.

Sin embargo, no puede concluirse que se ha dispuesto en la página web un mecanismo fraudulento para recolectar información personal de los titulares, en gran medida porque la investigada no ha respondido los requerimientos de este Despacho en ninguna de las etapas del presente procedimiento administrativo y porque dicha situación no está demostrada con el material probatorio obrante en el expediente. Empero, lo que sí está probado es que el formulario allí utilizado no cumple con los presupuestos exigidos por la ley para recolectar información personal, pues a través del mismo no se está solicitando la autorización previa, expresa e informada en los términos dispuestos en el artículo 5 del mismo decreto, en especial cuando dicho artículo dispone que es deber del Responsable "solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento".

<sup>9</sup> "ARTÍCULO 10. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley".

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

Bajo tal premisa, es claro para esta Dirección que los mecanismos dispuestos para la recolección de información personal no cumplen con los presupuestos dispuestos por la ley. Tales exigencias no pueden considerarse triviales de ninguna forma, pues de ellas depende en gran parte que en las actividades de Tratamiento de información personal se respeten los principios y garantías contenidos en las normas de protección de datos personales. Así, si casi desde el inicio del ciclo de vida del dato personal -esto es, cuando se recolecta por cualquier medio-, el Responsable no ha solicitado la autorización correspondiente ni ha informado las finalidades específicas de Tratamiento de ésta información, se han desconocido abiertamente *“la libertad y las demás garantías constitucionales”*<sup>10</sup> de las que habla la Carta Política con la consecuente vulneración a un derecho fundamental.

En este orden de ideas, sólo es posible concluir que todas las actividades que involucren el Tratamiento de datos personales por parte de Telexpress Inter S.A.S. han afectado el derecho fundamental que a este Despacho legalmente se le encomendó proteger, pues desde el mismo momento de su recolección los procedimientos no se encuentran ajustados a la Ley 1581 de 2012.

Ahora bien, el artículo 4 del Decreto 1377 de 2013 continúa señalando lo siguiente en su segundo inciso:

“A solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso”.

De conformidad con lo anterior, a pesar de que en la resolución de formulación de cargos se indicó que la imputación efectuada por este Despacho era precisamente por los procedimientos presuntamente utilizados para la recolección de datos personales, resulta evidente que Telexpress Inter S.A.S. no informó a esta Superintendencia dichos procedimientos pues ni siquiera presentó sus descargos.

Por los motivos expuestos líneas atrás, esta Dirección impondrá la correspondiente sanción.

#### **6.2.2.2 El deber de contar con políticas de Tratamiento de la información**

Para este Despacho no es de recibo que la investigada haya hecho caso omiso al deber de los Responsables de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que cumpla con las condiciones legalmente señaladas, por lo que dicha circunstancia le permite inferir que no existe ni se mantiene una garantía para el pleno y eficaz ejercicio del derecho a la protección de los datos personales, comoquiera que a pesar de que sobre este punto descansa parte de la imputación de cargos contenida en la Resolución No. 21179 del 31 de marzo de 2014, no los aportó en su oportunidad legal, ni tampoco los visualizó esta Dirección en la página web *“<http://www.telexpress.com.co>”*.

Entonces, es claro que la falta de implementación de una norma interna que contemple cuáles son los derechos, procedimientos, usos de la información y ante quién pueden ejercer las prerrogativas propias del derecho de hábeas data, afecta precisamente el ejercicio del derecho fundamental impidiendo que se concrete una adecuada protección del mismo.

<sup>10</sup> Constitución Política de 1991, artículo 15.

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

Así las cosas, este Despacho impondrá la correspondiente sanción por la ausencia de las políticas de Tratamiento de la información que exige el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

Finalmente, respecto de la manifestación de la denunciante, según la cual la investigada está utilizando su información personal con el fin de anunciar la idea de que se ganó un premio cuando en verdad lo que busca dicha compañía es financiar servicios por cuotas mensuales de veintiocho mil pesos (\$28.000) M/cte., este Despacho encuentra que tal asunto comporta una posible violación a las normas en materia de protección al consumidor, tema que no es de su resorte, razón por la cual trasladará copia de la presente investigación para lo de su competencia.

### **SÉPTIMO: Órdenes administrativas**

Que con base en lo anterior, una vez analizadas las pruebas obrantes en el expediente y en virtud del literal e) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, mediante el cual se le asigna a esta Superintendencia, entre otras funciones, la de "(...)(i)mpartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disposiciones previstas en la presente Ley (...)", esta instancia procederá a impartir las siguientes instrucciones:

- 7.2.1 Modificar los formularios y procedimientos establecidos en la página web "<http://www.telexpress.com.co>", a través de los cuales la sociedad Telexpress Inter S.A.S. recolecta información personal de los titulares, solicitando la autorización de los titulares para el Tratamiento de los datos personales e informando las finalidades específicas del tratamiento que justifican la obtención de dicho consentimiento.
- 7.2.2 Desarrollar e implementar un manual de políticas para el Tratamiento de datos personales con el lleno de los requisitos previstos en la ley, así como ajustar a tales contenidos los procedimientos de recolección de datos personales.

Para el cumplimiento de tales órdenes administrativas, este Despacho concede a la sociedad Telexpress Inter S.A.S. un término de un (1) mes contado a partir de la fecha de ejecutoria de la presente resolución.

### **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, 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 1581 de 2012.

En el caso concreto quedó demostrado que la sociedad investigada no respondió los cargos formulados ni presentó alegatos de conclusión con posterioridad a la incorporación de pruebas realizada por este Despacho, por lo cual, y conforme a las disposiciones señaladas en este acto administrativo, la investigada incurrió en distintas violaciones de la mencionada ley y su decreto

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

reglamentario, pues (i) omitió solicitar la autorización previa, expresa e informada de los titulares; (ii) no informó la finalidad de la recolección de datos personales y el ejercicio de sus derechos conforme a la autorización otorgada y (iii) no cuenta con un manual de políticas para el Tratamiento de datos personales.

En virtud de lo anterior y para el caso concreto, este Despacho impondrá una multa equivalente a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes por el incumplimiento de los deberes establecidos en los literales b), c) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 4 de la misma disposición y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, sanción que resulta proporcional a la naturaleza de la infracción.

#### 8.1.2 La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio

Se aplicará el criterio de agravación contenido en el literal e), comoquiera que con la formulación de cargos se le solicitó a Telexpress Inter S.A.S. aportar los estados financieros de la sociedad, en específico del balance general y el estado de pérdidas y ganancias, requerimiento que no fue atendido.

Por lo anterior, este Despacho incrementará la sanción a imponer en veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes

#### 8.1.3 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c) y d) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, no serán tenidos en cuenta debido a que (i) no hubo un beneficio económico con la comisión de la conducta, (ii) no existió reincidencia y (iii) no hubo resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tampoco será aplicado el atenuante establecido en el literal f), por cuanto la investigada no reconoció ni aceptó la comisión de la infracción.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, de treinta millones ochocientos mil pesos (\$30.800.000) M/cte., equivalentes a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia.

**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:** Advertir a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, que, en su condición de Responsable de la información, debe cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y específicamente con los deberes de (i)

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por los titulares; (ii) informarles debidamente sobre la finalidad de la recolección de datos y los derechos que les asisten por virtud de la autorización otorgada; (iii) adecuar los procedimientos de recolección de datos a las disposiciones legales y reglamentarias, y (iv) adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, modificar los formularios y procedimientos establecidos en la página web "<http://www.telexpress.com.co>", a través de los cuales la sociedad Telexpress Inter S.A.S. recolecta información personal de los titulares, solicitando la autorización de los titulares para el Tratamiento de los datos personales e informando las finalidades específicas del tratamiento que justifican la obtención de dicho consentimiento.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Telexpress Inter S.A.S. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO CUARTO:** Ordenar a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, desarrollar e implementar un manual de políticas para el Tratamiento de datos personales con el lleno de los requisitos previstos en la ley, así como ajustar a tales contenidos los procedimientos de recolección de datos personales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Telexpress Inter S.A.S. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Telexpress Inter S.A.S., identificada con el Nit. 900.273.132, a través de su representante legal, 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 el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO SEXTO:** Comunicar la presente resolución a la señora [REDACTED].

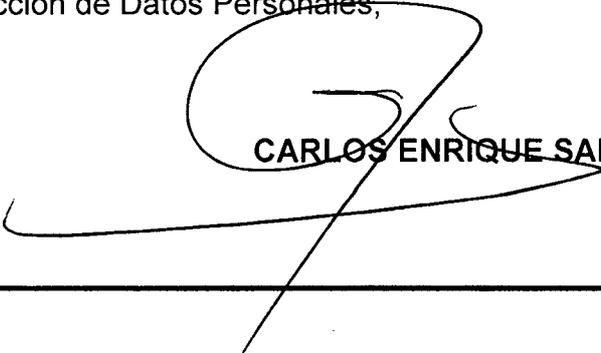
**ARTÍCULO SÉPTIMO:** Trasladar copia de la presente investigación a la Dirección de Protección al Consumidor para lo de su competencia.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

28 NOV 2014

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se impone una sanción y se imparten unas órdenes administrativas

  
LGPM/HSGM

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

Entidad: Telexpress Inter S.A.S.

Identificación: Nit. 900.273.132

Representante Legal: Misaelina Rodríguez Herrera

Dirección: Carrera 73A No. 47-60

Ciudad: Bogotá, D.C.

**COMUNICACIÓN**

**Reclamante:**

Señora: [REDACTED]

Identificación: C.C. [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]