



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 26282 DE 2015

( 26 MAY 2015 )

Por la cual se impone una sanción

Radicación 14-213327

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 con ocasión de la denuncia presentada el 26 de septiembre de 2014 por la señora Mónica Hernández contra la sociedad Directv Colombia Ltda. (fls. 1 al 8), esta Superintendencia tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales contenidas particularmente en el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal a) del artículo 17 de la misma disposición, con fundamento en los siguientes hechos:

- 1.1. La señora Mónica Hernández acudió a las oficinas de la sociedad Directv Colombia Ltda. para cotizar la suscripción de unos servicios, por lo cual suministró a esa entidad su número de línea móvil celular (fl. 2).
- 1.2. Con posterioridad, la señora Hernández comenzó a recibir mensajes de texto a su teléfono celular que contenían información publicitaria relacionada con los servicios que ofrece Directv Colombia Ltda.
- 1.3. Mediante comunicación enviada por correo electrónico el 22 de agosto de 2014, la denunciante presentó una reclamación ante la sociedad Directv Colombia Ltda., en la cual solicitaba el cese del envío de mensajes publicitarios a su línea móvil celular (fl. 2).
- 1.4. La sociedad Directv Colombia Ltda., con comunicación del 5 de septiembre de 2014, contestó a su reclamación señalándole que *"toma atenta nota de su comunicación y le informa que ha registrado su solicitud en el sistema de tal forma que en adelante el número de (sic) celular 3002042268 no será tenido en cuenta para fines de mercadeo, promoción y/o publicidad"* (fl. 8).
- 1.5. La reclamante manifestó a este Despacho que con posterioridad a su reclamación, esto es, los días 11, 17, 19, 23 y 25 de septiembre de 2014 (fls. 3 al 7), la sociedad Directv Colombia Ltda. envió de nuevo mensajes de texto publicitarios a su línea móvil celular, e inclusive, la contactaron telefónicamente, pese a que dicha empresa supuestamente había atendido su reclamación en el sentido de proceder con la supresión del número de su línea móvil celular de cualquier base de datos con fines de mercadeo y publicidad.

**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 el literal e) del artículo 8, en concordancia con el literal a) del

Por la cual se impone una sanción

artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 69736 del 24 de noviembre de 2014, por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada. Junto con dicha comunicación, se entregó copia de la denuncia 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 denunciante.

**TERCERO:** Que la sociedad investigada presentó descargos con la comunicación radicada el 12 de diciembre de 2014 (fls. 13 al 32) y con la comunicación presentada el 25 de marzo de 2015 (fls. 77 al 91) presentó alegatos de conclusión (fls. 77 al 91), aduciendo lo siguiente:

- 3.1 Señaló que en los procesos de venta directa de los servicios de esa sociedad, aquellos casos en los cuales *“no se finaliza la negociación y la persona está interesada en ser contactada para recibir información adicional sobre los servicios de DIRECTV, el distribuidor toma los datos del cliente prospecto, quien de forma verbal al entregar sus datos de contacto está autorizando para ser contactado. De manera que, teniendo en cuenta el proceso de venta indicado y lo dicho por la señora Hernández suponemos que con la finalidad antes indicada dejo (sic) sus datos de contacto”* (fls. 14 y 15).
- 3.2 Informó que efectuada la verificación en su sistema *“encontramos que el registro del número telefónico (3002042268), a nombre de la señora Mónica Hernández, se originó por el proceso de validación y actualización de información efectuado en Noviembre 08 de 2013 sobre suscripción de DIRECTV bajo la cuenta No. 64020624 a nombre de la señora Alcira de Fátima Moreno Monroy”* (fl. 77).
- 3.3 Indicó que se enviaron los mensajes de texto *“teniendo en cuenta que el número telefónico (3002042268), estaba asociado a una suscripción activa de DIRECTV (Cuenta No. 64020624), puesto que ese tipo de mensaje incentiva el uso de servicio contratado y no la adquisición inicial del servicio de televisión prestado por DIRECTV”* (fl. 77).
- 3.4 Aseveró que *“es claro que el envío de información al número de la reclamante no se hizo de manera arbitraria, sino que el mismo fue consecuencia del hecho de que dicho número estuviera relacionado a una suscripción vigente y además autorizado por la persona que realizó la actualización de la información”* (fl. 77).
- 3.5 Agregó que el 22 de agosto de 2014 recibió la petición de la señora Hernández y el 5 de septiembre de 2014 (fl. 20), ofreció respuesta dirigida al correo electrónico indicado para dicho fin *“mbhcinvi@gmail.com”*, señalando para el efecto *“que no se tendría en cuenta el número telefónico para fines de mercadeo, promoción y/o publicidad. Cumpliendo de esta forma con la respuesta a las reclamaciones enviadas por los clientes”* (fl. 15).
- 3.6 Puntualizó que *“en razón de la solicitud de la señora Hernández se eliminó de la cuenta DIRECTV Prepago No. 64020624 la línea telefónica 3002042268”* (fl. 15).
- 3.6 Finalmente, insistió que el envío de los mensajes no se hizo por la solicitud de información de nuestros servicios como lo menciona la señora Hernández, sino como consecuencia del *“proceso de validación y actualización de información sobre la suscripción DIRECTV No. 60420624”*. (fl. 78).

**CUARTO:** Que mediante Resolución No. 6622 del 20 de febrero de 2015, este Despacho decretó la práctica de pruebas para requerir a la investigada con el fin de que aportara al expediente (i) copia del contrato de prestación de servicios presuntamente suscrito por la denunciante, (ii) información sobre la actualización de datos de la reclamante y (iii) la autorización otorgada por la reclamante para recibir mensajes de texto en su línea móvil celular

Por la cual se impone una sanción

con fines publicitarios y de mercadeo. Adicionalmente, en el mismo acto administrativo incorporó las pruebas aportadas al expediente por parte de la reclamante.

**QUINTO:** Que en el expediente obran las siguientes pruebas:

**5.1 Por el reclamante**

- Reclamación presentada por correo electrónico el 26 de septiembre de 2014 por la señora Mónica Hernández y sus anexos (fls. 1 al 8).

**5.2 Por la investigada**

- 5.2.1 Respuesta al requerimiento formulado por este Despacho y presentado por la investigada el 12 de diciembre de 2014 (fls. 13 al 32).
- 5.2.2 Comunicación de remisión de pruebas radicada el 4 de marzo de 2015.4 bajo el número 14-213327-00012 (fls. 54 al 75).

**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-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 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 artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 consagra los derechos de los titulares de datos personales y el artículo 17 de la misma disposición establece los deberes que deben cumplir los Responsables del tratamiento, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley.
- (ii) El literal e) del artículo 8 señalado establece que el titular tiene el derecho de revocar y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Por la cual se impone una sanción

De su lado, el literal a) del artículo 17 ibídem establece como deber de los Responsables del tratamiento garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- (iii) 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.
- (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 del literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal a) del artículo 17 de la misma disposición legal.

En ese orden de ideas, corresponderá 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 denunciante, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a la solicitud de explicaciones, en los alegatos de conclusión y en el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

## 7.2 Valoración probatoria y conclusiones

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”.

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de revocar la autorización, 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;

(...)”.

<sup>1</sup>Artículo 1 de la Ley 1581 de 2012.

Por la cual se impone una sanción

En primer lugar, 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, pero siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección de datos, *“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 del proyecto de ley, determinó que al fijar el legislador estatutario tales condiciones, limitó desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data.

En efecto, siguiendo a dicha Corporación, *“el individuo también es libre de decidir cuáles informaciones desea que continúen y cuáles deben sean 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 *“(c)onsiderar 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’ (...)”*<sup>2</sup>.

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data permite a los titulares solicitar la exclusión 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, además de que no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales<sup>3</sup>, no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la referida base de datos. Esta última consideración de la Corte Constitucional fue recogida por el inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013<sup>4</sup>.

<sup>2</sup>Artículo 1 de la Ley 1581 de 2012.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> **“ARTÍCULO 9°. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO.** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012”.

Por la cual se impone una sanción

En el presente caso, a la denuncia presentada por la señora Mónica Hernández, la investigada respondió aduciendo que *“(p)ara los casos en donde no se finaliza la negociación y la persona está interesada en ser contactada para recibir información adicional sobre los servicios de DIRECTV, el distribuidor toma los datos del cliente prospecto, quien de forma verbal al entregar sus datos de contacto está autorizando para ser contactado”* (fl. 14).

Por su parte, en los descargos presentados por la investigada, esta señaló que envió mensajes promocionales y publicitarios porque la línea móvil celular 3002042268, a nombre de la señora Hernández, *“estaba asociado a una suscripción activa de DIRECTV (Cuenta No. 64020624), puesto que este tipo de mensaje incentiva el uso del servicio contratado y no la adquisición inicial del servicio de televisión prestado por DIRECTV”* (fl. 77), y ratificó que los mensajes de texto fueron enviados por esa mencionada asociación del número telefónico con la suscripción de televisión *“y no por la información de contacto entregada por la señora Hernández al momento de realizar la solicitud de información del servicio de DIRECTV”* (fl. 78). En todo caso, resaltó que la misma suscriptora autorizó la utilización de su información personal -en concreto su abonado móvil celular- para ser contactada con dicho fin.

De acuerdo a lo señalado por la investigada, este Despacho observa que la Cuenta No. 64020624, a la cual presuntamente se encuentra asociada la línea móvil celular 3002042268, corresponde realmente a la señora Alcira de Fátima Moreno Monroy, persona que, de acuerdo a lo probado en la presente actuación, no tiene relación alguna con la señora Mónica Hernández, quien promovió el presente trámite, lo cual implica que si en algún momento se otorgó el consentimiento para utilizar el dato personal con fines publicitarios, éste provino de la señora Moreno Monroy en su calidad de suscriptora y no de la denunciante.

Ciertamente, uno de los pilares fundamentales de la regulación en materia de protección de datos personales es la exigencia de contar con la autorización previa, expresa e informada del titular, esto es, la expresión de la voluntad inequívoca otorgada por el titular para que sus datos personales sean recolectados, ingresen al banco de datos del caso y se utilicen para los fines que fueron autorizados. En este punto, es pertinente señalar que en las pruebas allegadas al expediente tampoco se evidencia en forma alguna que la suscriptora del servicio consintió en el envío de información publicitaria al abonado celular 3002042268, de tal forma que no se puede predicar que por haber suministrado sus datos personales al momento de una presunta vinculación, la señora Alcira de Fátima Moreno Monroy está manifestando su consentimiento para ser contactada y recibir ese tipo de información. No obstante, la supuesta inexistencia de autorización por parte de la suscriptora no es un asunto que se deba discutir en la presente investigación administrativa.

Regresando al objeto material de investigación, la Corte Constitucional respecto de la autorización señaló que:

*“El literal a) hace alusión a la **autorización** y la define como el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el **tratamiento** de datos personales. Sobre estas características de la autorización nos referiremos al analizar los principios rectores, aparte en el que estudiaremos a profundidad el tema relativo al consentimiento y sus características para el tratamiento del dato. En consecuencia, basta por ahora señalar que el consentimiento es un aspecto medular del derecho al habeas data y que pese a las múltiples intervenciones que solicitan la inexequibilidad del vocablo “expreso”, la definición será declarara ajustada a la Constitución, por las razones que serán expuestas en los considerandos 2.7.4.2.2. y 2.10.6 de esta providencia.*

(...)

Por la cual se impone una sanción

Desde allí, se ha dicho entonces que los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento<sup>5</sup> libre, previo y expreso del titular. La Corporación ha relacionado el principio de libertad, con la prohibición del manejo de la información adquirida de manera ilícita, de tal forma que se encuentra prohibida la obtención y divulgación de los mismos, sin la previa autorización del titular o e ausencia de mandato legal o judicial. Así, en la sentencia SU-082 Ide 1995, afirmó: 'los datos conseguidos, por ejemplo, por medios ilícitos no pueden hacer parte de los bancos de datos y tampoco pueden circular'. En el mismo sentido, en la Sentencia T-176 de 1995, se consideró como una de las hipótesis de la vulneración del derecho al habeas data el de la recolección de la información 'de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato'<sup>6</sup>.

El precedente constitucional señaló en primer lugar que (i) el carácter previo indica que la autorización debe ser suministrada en una etapa anterior, previa a la incorporación del dato; (ii) el carácter expreso señala que el consentimiento debe ser inequívoco *"razón por la cual, al contrario de lo sostenido por algunos intervinientes, no es posible aceptarse la existencia, dentro del ordenamiento jurídico colombiano, de un consentimiento tácito"*<sup>7</sup>. Categóricamente, expresó que la voluntad debe ser explícita y concreta a la finalidad específica de la base de datos.

Y de otro lado señaló que: *"de una interpretación armónica de todo el articulado se deduce que el legislador estatutario tuvo una intención inequívoca que el consentimiento siempre fuese expreso. Así, desde el artículo 3 se dice que éste debe ser "previo, expreso e informado". Esto mismo se repite en el artículo 4. Posteriormente, el artículo 8 ordinal b), garantiza al Titular el derecho de solicitar prueba de la autorización, y señala que ésta sólo puede considerarse exceptuada en los casos consagrados en el artículo 10. El artículo 9 ordena que la autorización sea "obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior"*.

En suma, sentenció nuestro Alto Tribunal lo siguiente:

"De todo lo anterior, puede entonces deducirse: (i) los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. Es decir, **no está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato** y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial, (ii) el consentimiento que brinde la persona debe ser definido como una indicación específica e informada, libremente emitida, de su acuerdo con el procesamiento de sus datos personales. Por ello, el silencio del Titular **nunca** podría inferirse como autorización del uso de su información y (iii) el principio de libertad no sólo implica el consentimiento previo a la recolección del dato, **sino que dentro de éste se entiende incluida la posibilidad de retirar el consentimiento y de limitar el plazo de su validez**".

Ahora bien, en este punto no es claro si la señora Alcira de Fátima Moreno Monroy, suscriptora del servicio prestado por la investigada, efectivamente fue quien suministró la línea móvil celular 3002042268, pues si bien la investigada insiste que en el proceso de actualización de información del 8 de noviembre de 2013 se indicó como dato de contacto el mencionado abonado móvil celular (fl. 34), dicho soporte del sistema resulta contradictorio en comparación con la impresión del sistema también aportada por el Responsable (fl. 33) según la cual, el 20 de julio de 2012, la misma señora Moreno Monroy se comunicó con la sociedad Directv Colombia Ltda. y solicitó la modificación del número de contacto registrado a su nombre, por lo

<sup>5</sup> Véase esta cualificación del consentimiento como libre, previo y expreso, en sentencia SU-082 de 1996 (consideración sexta y décima). Así mismo en sentencias T-097 de 1995, /-552 de 1997, T-527 de 2000 y T-578 de 2001.

<sup>6</sup> Corte Constitucional, Sentencia del 6 de octubre de 2011. M.P. Dr. Jorge Ignacio PreteltChaljub

<sup>7</sup> Ibídem.

Por la cual se impone una sanción

que señaló como nuevo abonado de contacto el 3167447214, el cual es distinto al que inicialmente registró -3002042268-.

Adicionalmente, no es claro que en la prueba aportada para demostrar la presunta actualización de la información de contacto (fl. 34), se haya suministrado nuevamente el número 3002042268, pues en un soporte del sistema de la misma fecha -8 de noviembre de 2013- (fl. 32), se lee dentro del ítem "*Problem description*", que el contacto se produjo para efectuar una recarga de saldo para poder utilizar el servicio y no que se actualizó la información de la suscriptora.

Con todo lo mencionado líneas atrás y en aras de resumir lo observado hasta este punto, este Despacho evidencia lo siguiente:

- (i) No hay claridad del momento en que la investigada recogió el dato personal del número de teléfono móvil celular;
- (ii) Está demostrado que aunque existió una asociación del número 3002042268 a la suscripción de la señora Moreno Monroy, también hay evidencia que permite concluir que la misma suscriptora solicitó modificar su dato de contacto telefónico, para lo cual el 20 de julio de 2012 suministró un nuevo número móvil celular, el 3167447214 (fl. 33); y
- (iii) Se observa un contacto efectuado a nombre de la suscriptora el 8 de noviembre de 2013 (fls. 32 y 34), en el cual la investigada asegura que se produjo la actualización de la información, sin embargo, este Despacho no evidencia que en dicha comunicación se haya suministrado nuevamente la línea móvil 3002042268 como dato de contacto, sino que la misma se limitó a solicitar información respecto de la recarga mínima de saldo para poder utilizar el servicio.

En este orden de ideas está plenamente demostrado que el Responsable del tratamiento hizo caso omiso a la solicitud de actualización efectuada el 20 de julio de 2012 (fl. 33) por la señora Moreno Monroy y dejó asociada la línea 3002042268 a la suscripción de la mencionada usuaria, por lo que continuó enviando información publicitaria al primer número registrado.

De otro lado, a pesar de que la titular hubiere otorgado la autorización correspondiente para el tratamiento de su dato con fines publicitarios, el 22 de agosto de 2014 la señora Mónica Hernández solicitó, mediante correo electrónico, la supresión del dato relacionado con su línea móvil celular (fl. 2), petición que supuestamente fue atendida por la investigada a través de escrito del 5 de septiembre de 2014 (fl. 16), en el cual Directv Colombia Ltda. señaló que "*de ahora en adelante el número de celular 3002042268 no será tenido en cuenta para fines de mercadeo, promoción y/o publicidad*". Sin embargo, a pesar de dicha manifestación, la titular continuó recibiendo información publicitaria en su línea, tal como se demuestra con la copia de los mensajes en que se promociona el servicio y que fueron remitidos los días 11, 17, 19, 23, 25 de septiembre de 2014 (fl. 11 al 15), 3, 7, 17, 23 y 31 de octubre del mismo año (fls. 18, 20 al 23, 26 y 28) y el 7, 8 y 14 de noviembre también de 2014 (fls. 19, 24 y 27), prueba que no fue desvirtuada o controvertida por la investigada y de lo cual se concluye que la solicitud de exclusión de la información personal de la titular no fue atendida, a diferencia de lo que señala sobre este punto la investigada.

Sumado a lo anterior, este ente de control tampoco observa que, de acuerdo a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, exista una justificación legal o contractual para no dar trámite a la solicitud elevada por la titular en este sentido.



Por la cual se impone una sanción

Dicho de otra forma, el ejercicio del derecho de revocatoria de la autorización inicial que de forma clara y suficiente comunicó la señora Hernández a la sociedad Directv Colombia Ltda., fue desatendido por la investigada, razón suficiente para imponer la correspondiente sanción.

## **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, observando 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 a pesar de las explicaciones presentadas, no existe justificación válida para haber enviado mensajes de texto al número telefónico de la denunciante, sin haber contado con la autorización previa, expresa e informada con relación a los efectos de dicho consentimiento, al igual que no haber atendido la solicitud de revocatoria de la autorización inicial que le comunicó la titular, comoquiera que continuó recibiendo la información promocional y publicitaria.

En virtud de lo anterior, este Despacho impondrá una multa equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes por el incumplimiento de los deberes establecidos en el literal e) del artículo 8, en concordancia con el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, sanción que resulta proporcional a la naturaleza de la infracción.

#### 8.1.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara 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 comoquiera que (i) no se demostró beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción, (ii) no fue reincidente en la comisión de la infracción, (iii) tampoco hubo resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio, y (iv) no existió renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por este ente de control.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo citado no será aplicado toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de las infracciones.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad Directv Colombia Ltda., identificada con el Nit. 805.006.014, de treinta y dos millones doscientos diecisiete mil quinientos pesos (\$32.217.500) M/cte., equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia.

Por la cual se impone una sanción

**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, anombre 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 Directv Colombia Ltda., identificada con el Nit. 805.006.014 que, en su condición de Responsable de la información, debe cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y específicamente con el deber de (i) contar con la autorización previa, expresa e informada de los titulares para la recolección, administración y tratamiento de los datos personales, dentro de los términos y condiciones establecidos especialmente en dicha disposición legal para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales, y (ii) atender las solicitudes de supresión de información personal y de revocatoria de supresión cuando estas sean procedentes de acuerdo con la ley.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Directv Colombia Ltda., identificada con el Nit. 805.006.014, a través de su representante legal o su apoderado, en calidad de investigada, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO CUARTO:** Comunicar la presenta resolución a la señora Mónica Hernández.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

26 MAY 2015

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

LGPM/HSGM

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

Entidad: Directv Colombia Ltda.

Identificación: Nit. 805.006.014

Representante Legal Suplente para Fines Judiciales: Julián Amaya Betancur

Apoderado: Javier Maldonado Celis

Identificación: C.C. No. 79.593.330

Dirección: Autopista Norte No. 103-60

Ciudad: Bogotá, D.C.

**COMUNICACIÓN**

**Reclamante:**

Señora: Mónica Hernández

Identificación: C.C. No. 52.515.220

Correo electrónico: mbhcinvi@gmail.com