



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 36863 - - -
DE 2014

(30 MAYO 2014)

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

Radicación 14-27131

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 27 de noviembre de 2013 esta Superintendencia recibió la denuncia presentada por la señora Chris Caro en contra de la sociedad Almacenes Éxito S.A., propietario de la marca Carulla, en la que ponía de presente lo siguiente:

- 1.1 Que el 25 de noviembre de 2013, la señora Chris Caro se comunicó vía chat de atención al cliente de Carulla, solicitando la corrección del registro de su nombre pues estaba mal escrito y que se le suministrara copia de la política de protección de datos implementada porque quería conocer el procedimiento para el ejercicio de su derecho de hábeas data.
- 1.2 Que a la mencionada solicitud, la funcionaria de Servicio al Cliente de nombre Susana le indicó textualmente lo siguiente:

"la política de protección de datos en la página no está habilitada porque esta información es confidencial de la base de datos como tal de los almacenes y son los únicos (sic) que tienen acceso a esta información debe de dirigirse a un servicio al cliente del almacén".

- 1.3 Así mismo, señala la señora Chris Caro que en la página web "www.carulla.com" no existe ningún link que permita a los usuarios conocer la política de tratamiento de datos, no obstante haber entregado sus datos personales cuando se registró en el programa "Supercliente Carulla".

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 a), c), j) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, el 12 de febrero de 2014 se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 7607 por medio de la cual se formularon cargos a la parte investigada con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación.

TERCERO: Que mediante escrito radicado el 27 de marzo de 2014, la sociedad investigada, a través de apoderada especial, dio respuesta a la formulación de cargos informando lo siguiente:

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

- 3.1 Que el caso objeto de la presente investigación *“fue un caso aislado frente al intenso trabajo que viene realizando el Éxito al interior de su organización para cumplir las obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012, apelando a lo dispuesto en el artículo **26 del Decreto 1377 de 2013**, pretende demostrar las medidas que ha implementado en aras de superar cualquier eventual desconocimiento de sus obligaciones (...).”*
- 3.2 Que las medidas tomadas por Almacenes Éxito S.A., son las siguientes:
- a) Inclusión de la *“Política para el Tratamiento de Datos Personales”* en los principales sitios web del Grupo Éxito (*“www.grupoexito.com.co”, “www.exito.com”, “www.carulla.com”, “www.exploradoresexito.com”, “www.troopx.com.co”, “www.movilexito.com”*), la cual puede ser consultada permanentemente.
 - b) Atención de *“PQRS”* a través de correos electrónicos para el tema relacionado con los datos personales, los cuales fueron *“publicados en la política en el mes de abril del año 2013”*.
 - c) Capacitación sobre la Ley 1581 de 2012 al personal de las áreas de atención al cliente en los puntos de venta de las marcas Éxito, Carulla y Surtimax de las diferentes regionales de los almacenes en el país.
 - d) Creación de dos áreas responsables de la protección de datos personales: Gerencia al cliente y Gerencia de asuntos corporativos, las cuales están encargadas de impartir instrucciones y atender asuntos relacionados con el derecho de hábeas data.
 - e) Conformación de un comité de protección al consumidor y un comité para la implementación de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, conformado por áreas operacionales, comercial, informática y tecnología, procesos y negocios complementarios.
 - f) Conformación del comité de gobierno de la información y contratación de asesoría externa para la realización de un diagnóstico del gobierno de la información de los clientes.
 - g) Frente a la seguridad de los datos y la privacidad asegura que han creado una política de seguridad informática y han establecido métodos y procedimientos para el resguardo y acceso autorizado de los datos personales de los clientes.
- 3.3 Que *“en atención a lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto 1377 de 20013, Almacenes Éxito S.A. solicita al despacho tener en cuenta las anteriores acciones tomadas por la empresa para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y en consecuencia ser exonerada de responsabilidad, para lo cual me permito afirmar bajo la gravedad de juramento que Almacenes Éxito S.A. no tuvo la intención de desconocer sus obligaciones y menos de vulnerar los derechos de la señora Chris Caro”*.
- 3.4 Que no desconoció sus obligaciones en calidad de Responsable del Tratamiento y que cuenta desde abril de 2013 con una política para el tratamiento de datos personales, disponible en la página web *“www.grupoexito.com”*.
- 3.5 Que *“Almacenes Éxito S.A. acepta su responsabilidad en los hechos materia de investigación y por lo tanto solicita se tenga en cuenta esta circunstancia en la graduación de la sanción si hubiese lugar a la misma”*.

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

CUARTO: Que mediante Resolución No. 29283 del 30 de abril de 2014 se incorporaron las pruebas allegadas dentro de la investigación, se declaró agotada la etapa procesal y se corrió traslado a la investigada por el plazo de diez (10) días para que presentara alegatos de conclusión, sin embargo, una vez vencido el término procesal, la investigada guardó silencio.

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 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 13 del Decreto 1377 de 2013 establece el deber que le asiste al Responsable del Tratamiento 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) En concordancia con lo anterior, los numerales a), c), j) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 consagran los deberes que tienen los Responsables del Tratamiento de garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; así como de informar la finalidad para la cual se recaban los datos y los derechos que le asisten a los titulares; tramitar las consultas y reclamos dentro de la oportunidad dada por la ley y adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para atender el cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- (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.
- (iv) 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 artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 y de los literales a), c), j) y k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta las razones de hecho y de derecho aducidas por la

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

investigada al momento de presentar alegatos de conclusión y el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

6.2 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 (...)*"¹.

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”.

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*".

Por su parte el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 consagró los deberes de los Responsables del Tratamiento, entre otros el deber de "*garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data*".

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

¹ Artículo 1 de la Ley 1581 de 2012.

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

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).

Por su parte, el literal c) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 estableció que son deberes de los Responsables, entre otros, el de 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, el Responsable puede proceder a efectuar el tratamiento para el cual fue autorizado.

De manera concordante, los Responsables del Tratamiento también están obligados a dar trámite a una petición, queja o un reclamo respecto del Tratamiento de sus datos personales cuando el Titular así lo requiera. Así lo señaló el literal j) de la Ley 1581 de 2012, teniendo de presente que sólo a través de éste mecanismo es que los titulares pueden ejercer el pleno y efectivo ejercicio del derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales o revocar la autorización del tratamiento de los mismos, por lo cual, el cumplimiento de tal deber por parte de los Responsables garantiza el ejercicio del derecho a la protección de datos personales.

Adicionalmente, el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, contempla el deber de los Responsables de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos cuya puesta en marcha garantice el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales.

Así las cosas, al revisar los hechos materia de investigación resulta claro que la señora Chris Caro el 25 de noviembre de 2013, accedió a través de la página web "www.carulla.com" al foro o *chat* de "*Servicio al cliente*" buscando la corrección de su nombre, el cual se encontraba mal incorporado en la base de datos del programa de fidelización "*Superclientes Carulla*". De acuerdo con lo manifestado vía *chat*, la señora Chris Caro había solicitado la corrección del mismo hacía tres (3) meses, sin que al 25 de noviembre de 2013 hubiese sido corregida su información personal (fl. 6). Dada la falta de trámite a su solicitud, la quejosa se vio avocada a ingresar al *chat* en mención en busca de orientación sobre la manera en que debía tramitar su solicitud de corrección de su información, así como de verificar la política de tratamiento de los datos personales, a través de la cual pudiera conocer los mecanismos habilitados para tal fin.

Pese a lo anterior, la investigada, en su calidad de Responsable, a través del canal que tenía habilitado para atender de manera general a los clientes como lo es el foro o *chat*, (i) no recepcionó la queja ni atendió la petición de corrección de su nombre, (ii) comunicó que el cambio de los datos personales "*debía de ser directamente en un punto de servicio al cliente Carulla*" e (iii) informó de manera errada que "*la política (sic) de protección (sic) de datos en la página (sic) no esta (sic) habilitada porque esta información es confidencial de la base de datos como tal de los almacenes*".

Ahora bien, al hacer una revisión de la Política de Tratamiento de Datos Personales presentada como prueba en los descargos allegados por la sociedad investigada, este Despacho advierte que el único mecanismo habilitado por Almacenes Éxito S.A. para la atención de peticiones, consultas y reclamos en materia de protección de datos personales es, a través de la atención por el correo electrónico "proteccion.datos@grupo-exito.com", tal y como se observa en el expediente a folios 43 y 46 del expediente.

De lo anterior se puede deducir claramente que la sociedad investigada, al tener habilitado única y exclusivamente un correo electrónico para la atención de consultas y reclamos para que los titulares ejerzan su derecho a conocer, actualizar, corregir, suprimir sus datos personales o revocar la autorización otorgada, suministró información errada, impidiéndole la atención debida de su petición y vulnerando abiertamente el derecho de hábeas data de la

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

Titular, pues Almacenes Éxito S.A. le manifestó a la señora Chris Caro que debía acercarse a "un punto de servicio al cliente Carulla" para que su petición fuera atendida, canal, que de conformidad con la política de tratamiento, no era el medio apto para el ejercicio del derecho fundamental.

En virtud de lo expuesto, se encuentra que la sociedad Almacenes Éxito S.A. incumplió el deber consagrado en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, ya que no garantizó el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data de la Titular al no adelantar la corrección de los datos de la señora Caro que se encontraban registrados erróneamente en la base de datos "Superclientes Carulla".

Por otra parte, teniendo de presente que la política de tratamiento de datos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 tiene por objeto (i) dar a conocer plenamente quién es el Responsables y/o Encargado del Tratamiento de los datos que se suministran, (ii) la manera en que se recogen los datos, (iii) el uso que se les da, (iv) la finalidad para la cual se recogieron, (v) los derechos que le asisten a los Titulares en razón del Tratamiento de los datos personales, y (vi) los mecanismos de trámite de consultas y reclamos, es relevante hacer énfasis que la Ley 1581 de 2012 buscó garantizar a los Titulares el derecho a conocer en todo tiempo lo relacionado con sus datos personales, de forma tal que con este proceder se contribuya a que los Titulares puedan ejercer su derecho de hábeas data de manera informada ante los Responsables y/o Encargados.

Por lo anterior, este Despacho observa que la omisión en el trámite y la negativa de Almacenes Éxito S.A. a informarle a la Titular dónde podía acceder a la Política de Tratamiento de la información constituyen un incumplimiento del deber previsto en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, toda vez que Almacenes Éxito S.A. como Responsable del Tratamiento, está obligado a atender de manera oportuna, de fondo, clara y precisa las consultas presentadas por los titulares en los términos establecidos por los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

En este punto se reitera que, en el caso materia de estudio, la investigada a través de su *chat*, más allá de no haber resuelto la petición de la titular, le informó que su queja podía ser atendida a través de un "punto de servicio al cliente Carulla", información totalmente errada, ya que como se dijo anteriormente, el medio habilitado por el Responsable para atender las peticiones referentes a la protección de los datos personales es a través del correo electrónico "proteccion.datos@grupo-exito.com", como lo dice claramente la política de tratamiento de la investigada.

Así las cosas, encuentra este Despacho que con sus acciones, Almacenes Éxito S.A. no garantizó el pleno y efectivo ejercicio del derecho de la Titular ni dio trámite al reclamo presentando en los términos que establece la Ley 1581 de 2012, por lo que se procederá a imponer la respectiva sanción y a impartir las órdenes que correspondan con el fin de que se corrija la información errada relativa al nombre de la señora Chris Caro.

Ahora bien, continuando con el análisis de los descargos presentados, frente al argumento según el cual con la implementación de acciones y medidas correctivas y de cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Almacenes Éxito S.A., de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 del Decreto 1377 de 2013, ha adoptado medidas apropiadas y efectivas para cumplir las obligaciones impuesta por la Ley de Protección de Datos, este Despacho encuentra de elevada importancia las medidas que ha tomado e implementado al interior de su organización la sociedad investigada, dado el tamaño empresarial de la misma. Sin embargo, pese a que asegura que estableció comités y áreas responsables de la protección de los datos personales, y que capacitó por todo el país a las áreas de atención al cliente en la materia, sólo habilitó como medio para la recepción de quejas, consultas y reclamos un correo electrónico - *proteccion.datos@grupo-exito.com* -, tal y como se observa en la política de tratamiento de

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

datos adjunta (fl.43), dejando por fuera la posibilidad de los titulares de acceder por otros medios a las prerrogativas propias del derecho de hábeas data, pese a que el tamaño de la organización y el tipo de servicio que presta le exige tener habilitados otros medios, incluso, el de atención personalizada.

De otro lado, frente al deber de los Responsables de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que garanticen la adecuada atención de quejas y reclamos² como mecanismo que redunde en la garantía del derecho de hábeas data, resulta discutible el proceder de la investigada de implementar para la atención de los Titulares un solo medio virtual, restringiendo la posibilidad de presentar solicitudes por canales presenciales y telefónicos, por lo que se encuentra que los procedimientos adoptados en su manual interno de políticas no garantizan la plena y eficaz atención de consultas y reclamos en los términos que requiere la garantía del ejercicio del derecho a la protección de los datos personales.

Finalmente, este Despacho advierte que la implementación de las medidas descritas por la investigada, no la exoneran de la responsabilidad que tiene de cumplir todos y cada uno de los deberes que la Ley 1581 de 2012 le impuso a los Responsables del Tratamiento de datos personales, por lo que se procederá a imponer la sanción a que haya lugar aun cuando éstas sí serán tenidas en cuenta para efectos de graduar la sanción.

SÉPTIMO: Imposición y graduación de la sanción

7.1 Facultad sancionatoria

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

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

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

Al respecto, este Despacho considera que en los casos en que el Responsable no garantiza el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, no sólo pone en peligro el derecho fundamental al hábeas data de la titular, sino que afectó especialmente (i) el principio de veracidad de la información, (ii) la posibilidad de rectificar los datos personales, (iii) el derecho de obtener atención a sus consultas y peticiones de una manera cierta, oportuna y coherente, así como (iv) la posibilidad de conocer las políticas de tratamiento de la información.

De esta manera, esta Superintendencia considera que respecto a las conductas descritas, en el presente caso se impondrá una sanción de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la vulneración a lo dispuesto en los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

7.1.2 Reconocimiento de la comisión de la infracción

Este Despacho tendrá en cuenta el criterio de atenuación de la sanción señalado en el literal f) del artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, toda vez que la investigada en sus descargos reconoció la comisión de la infracción, así como que ha venido implementando previamente a los hechos materia de investigación, medidas apropiadas y efectivas encaminadas a demostrar

² Numeral k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

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

el compromiso en la protección de los datos personales, por lo que la sanción se verá reducida en cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

7.1.3 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 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una sanción pecuniaria a la sociedad Almacenes Éxito S.A. identificada con el Nit. 890.900.608 de TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$36.960.000), equivalente a sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la violación a lo dispuesto en los literales a) y j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Advertir a Almacenes Éxito S.A., identificada con el Nit. 890.900.608, que, en su condición de Responsable del Tratamiento, debe cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y específicamente con las de (i) garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data de los Titulares, (ii) dar trámite a los reclamos y consultas que adelanten los mismos en ejercicio de su derecho de hábeas data y (iii) adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que garanticen el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y la atención de consultas y reclamos.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar a la sociedad Almacenes Éxito S.A., identificada con el Nit. 890.900.608, que dentro del término de tres (3) días contado a partir de la ejecutoria de la presente decisión, corrija la información respecto del nombre de la señora Chris Caro y proceda a informarle que su petición de corrección fue tramitada. Adicionalmente, deberá indicarle cuál es el medio habilitado para presentar sus consultas y peticiones.

PARÁGRAFO PRIMERO: La sociedad Almacenes Éxito S.A., 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 Almacenes Éxito S.A. acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar a la sociedad Almacenes Éxito S.A., identificada con el Nit. 890.900.608, que dentro del término de tres (3) meses contados a partir de la ejecutoria de la

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

presente decisión, ajuste su manual interno de políticas y procedimientos, en el sentido de habilitar diversos canales de recepción de consultas y reclamos. La existencia y funcionamiento de dichos canales de atención lo deberá dar a conocer a los titulares a través de su política de tratamiento de datos personales.

PARÁGRAFO PRIMERO: La sociedad Almacenes Éxito S.A., 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 Almacenes Éxito S.A. acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Almacenes Éxito S.A., identificada con el Nit. 890.900.608 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 de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

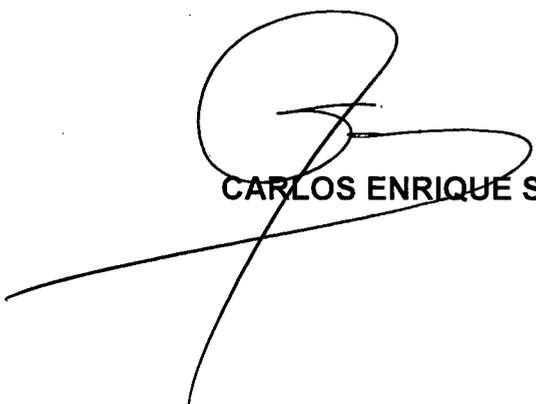
ARTÍCULO SEXTO: Comunicar a la señora Chris Caro la presente decisión.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C.,

30 MAYO 2014

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

HSGM/CBGV

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: Almacenes Éxito S.A. identificada
Identificación: Nit.: 890.900.608.
Representante Legal: Carlos Mario Giraldo Moreno
Apoderada Especial: Anylly Peña Aparicio
Dirección: Carrera 48 No. 32B Sur- 139
Ciudad: Medellín – Antioquia.

COMUNICACIÓN:

Reclamante:

Señora: Chris Caro
Identificación: C.C. No. 1.030.558.169
Correo Electrónico: chrisliliancaro@yahoo.com