

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CASO AECOSA

ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZA

FECHA OCURRENCIA 25 JUNIO 2018



Hechos - *SUPRESIÓN DE DATOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN*

-  1 • El Sr A manifestó que ha estado recibiendo llamadas de cobranza aproximadamente por un año haciéndole el cobro de cartera del Sr B.
-  2 • En varias ocasiones el Sr A ha solicitado que se suprima su número de celular de la Base de Datos de AECOSA, sin obtener respuesta.
-  3 • **(24 de noviembre de 2016)** El Sr A envía correo para que no lo sigan contactando ni utilizando su número de celular.
-  4 • El Sr A interpone una queja ante la superintendencia dado que no ha recibido ninguna respuesta a su petición por parte de AECOSA.
-  5 • La superintendencia solicita la eliminación de los datos del Sr A de las bases de datos de la Sociedad, sin embargo, se vence el termino y AECOSA guarda silencio.

Hechos - *SUPRESIÓN DE DATOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN*

-   • AECSA informa que presentó respuesta, pero se generó un error en la radicación del oficio.
-   • Se verificó la radicación del oficio donde AECSA informó que realizó la compra de cartera de Davivienda donde se incluía el crédito del Sr B, para la recuperación de la obligación AECSA recaudo información del RUES, Base de datos de carácter público, donde obtuvo la información de contacto.
-   • AECSA señala que de acuerdo con el requerimiento del Sr A tramitó la eliminación de la información con la Gerencia de Tecnología, incluyendo las pruebas recaudadas como el histórico de titulares de la línea celular.
-   • La superintendencia informa que las pruebas aportadas no guardan relación con el cargo formulado y se desvirtúa que se haya atendido la solicitud del Sr A en los términos de oportunidad del Art 15 de la Ley 1581 de 2012.

CONCLUSIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

En este caso se determino que el **Sr A** presentó la solicitud escrita a la sociedad (24 de noviembre de 2016) AECOSA para que fuera eliminada su información, y *el mismo día se realizo la supresión del dato, sin embargo, no se evidencia respuesta al reclamante el Sr A dentro del termino dispuesto en la ley estatutaria de Protección de Datos Personales, (15) días hábiles.*



SANCIÓN



- **15** Salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **SANCIÓN IMPUESTA: 15 SMLMV** que equivalen a (\$11'718.630), Once Millones setecientos dieciocho mil seiscientos treinta pesos M/cte.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CASO BANCO DE COLOMBIA

FECHA DE OCURRENCIA 21 FEBRERO 2019



Hechos - *SUPRESIÓN DE DATOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN*

-   1 • **(3 de agosto 2016)** El titular manifestó que no quería recibir llamadas ofreciéndole productos y servicios que no son de su interés.
-   2 • **(12 de agosto 2016)** Bancolombia otorgo respuesta afirmando que no volvería a llamar para dichos temas.
-   3 • **(15 de mayo de 2017)** El titular adquiere una tarjeta e-card, con la cual Bancolombia indica que autorizó nuevamente el tratamientos de sus datos con fines comerciales.
-   4 • **(27 de octubre de 2018)** El titular recibe llamadas comerciales de Bancolombia.

CONCLUSIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

Frente a el argumento de Bancolombia, según el cual el titular adquirió una nueva tarjeta y por ende autorizó nuevamente el tratamiento de sus datos con fines comerciales, la superintendencia encuentra que *dicha autorización no tiene fecha de diligenciamiento*, razón por la cual se concluye que el titular no otorgo una nueva autorización.

Por lo tanto, aun después de que el titular solicitará que no se siguieran tratando sus datos para una finalidad de prospección comercial, la entidad realizó una llamada, por lo que *no se garantizo su derecho de habeas data* referido con la supresión de datos personales con fines comerciales.



Se solicita que el Representante Legal de Bancolombia adopte las siguientes medidas:

-   • Evitar que se repitan los hechos que dieron lugar a la investigación.
-   • Respetar y garantizar los derechos de los titulares.
-   • Dar estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre el tratamiento de los datos personales.
-   • Aplicar el principio de responsabilidad demostrada.

SANCIÓN



- **200** Salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **Atenuación** de la sanción por reconocimiento de comisión de la infracción respecto a su omisión de eliminar la información del titular.
- **SANCIÓN IMPUESTA: 100 SMLMV** que equivalen a (\$82'811.600), Ochenta y dos millones ochocientos once mil seiscientos pesos M/cte.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CASO COLTICKETS S.A.

FECHA DE OCURRENCIA 31 ENERO 2018



Hechos — ACCESO A LA INFORMACIÓN DE UN TERCERO NO AUTORIZADO

-  1 • Coltickets S.A. remitió a través de correo electrónico información referente a un evento deportivo, divulgando la información personal de diferentes titulares de información incluyendo la del reclamante.
-  2 • El reclamante presentó queja ante la sociedad, frente a la cual recibió respuesta de un correo que afirma es inexistente.
-  3 • Tras solicitud de la superintendencia, Coltickets S.A. pasó el termino de respuesta y guardo silencio, posteriormente la sociedad se pronuncio remitiendo su política de tratamiento de datos y pruebas decretadas por el despacho.

Hechos — ACCESO A LA INFORMACIÓN DE UN TERCERO NO AUTORIZADO

-   1 • Coltickets S.A. Niega la realización del evento deportivo, sin embargo, no cuentan con los medios para probar que no tienen vínculo con el evento, aportando que sufrieron una reestructuración de personal con sustitución patronal.
-   2 • Coltickets S.A. indica que No es posible aportar la base de datos ni las autorizaciones de datos personales solicitadas por la SIC al informar que no se encuentran en su poder.
-   3 • Coltickets S.A. afirma que el hecho de que el correo investigado haya sido enviado desde una dirección dominio “tuboleta.com” no constituye prueba alguna de que la sociedad haya tenido responsabilidad dado que, el dominio se encuentra a nombre de la sociedad TB HOLDING INC, donde Coltickets S.A. es una simple licenciatura.

CONCLUSIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

La superintendencia encuentra demostrado que en este caso específico que *la información personal del Reclamante fue accedida por un tercero no autorizado* dado que se realizó la difusión no autorizada de los correos como *se puede ver señalado en la firma del remitente* por un funcionario de Coltikets S.A.

Frente a la afirmación según la cual la sociedad indica que no realizó el envío del correo electrónico que motiva la actuación de la SIC, se encuentra que el *Jefe de Call center de Tuboleta.com – Coltikets S.A.* identificado así en la firma del correo.

Coltikets S.A. no demostró que el Señor suscriptor del correo electrónico no estuviera vinculado laboralmente con la compañía.

El despacho de la SIC considera que:

-   • Es importante señalar que tanto los responsable como los encargados del tratamiento deben identificar y determinar los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales.
-   • Se debe establecer las medida o controles que permitan la identificación, medición, control y monitoreo de los hechos o situaciones que puedan incidir en la debida administración del riesgo.
-   • Se demostró que se realizó una difusión no autorizada de los datos personales a través de envió del correo para brindar información de un evento deportivo.
-   • La Sociedad no pudo probar que implemento las medidas correctivas para evitar que sucediera el riesgo asociado, así como tampoco las medidas correctivas para impedir la divulgación de los datos personales .

SANCIÓN



- **70** Salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **SANCIÓN IMPUESTA: 70 SMLMV** que equivalen a (\$54'686.940), Cincuenta y cuatro millones seiscientos ochenta y seis mil novecientos cuarenta pesos M/cte.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CASO COLOMBIA MÓVIL

FECHA DE OCURRENCIA 28 FEBRERO 2018



Hechos – ACCESO A LA INFORMACIÓN DE UN TERCERO NO AUTORIZADO

-   1 • **(3 de marzo 2016)** La reclamante **Sra. A** manifestó que recibió respuesta por parte de Colombia Móvil de una reclamación de una persona desconocida **Sra. B**, donde dicha comunicación incluye información personal ajena a la reclamante.
-   2 • Colombia móvil asevera que no cuenta con los datos de la reclamante **Sra. A** por lo cual no puede realizar verificación alguna y la denuncia presentada enuncia pruebas que no fueron puestas en su conocimiento por lo cual existe vulneración al derecho de contradicción y defensa.
-   3 • Colombia móvil responde que no ha trasgredido la ley 1581 dado que no ha utilizado de manera indebida los datos de la **Sra. A**, y que de este caso puede estimarse que existe un error humano al remitirse la respuesta de la **Sra. B** a la **Sra. A**

CONCLUSIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

La superintendencia encuentra demostrado que en este caso específico *la información personal de la Sra. B contenida en las bases de datos de Colombia Móvil fue accedida por un tercero no autorizado Sra. A* quien recibió comunicación con datos personales de la titular *Sra. B*

Mas grave aun es que la sociedad denunciada conociendo la queja de la *Sra. A* ante la superintendencia, *no demostró que procedió a adoptar las medidas técnicas administrativas y humanas* necesarias para evitar situaciones como la que en este caso se analiza.



El despacho de la SIC considera que:

-   1 • No se ha presentado vulneración al derecho de defensa y contradicción dado que se puso el expediente a disposición de Colombia Móvil.
-   2 • Respecto a los datos personales de la titular, tal sociedad no cumplió con el deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su acceso no autorizado.
-   3 • El responsable Colombia Móvil afectó el derecho de Habeas data de la **Sra. B** al divulgar su información personal, dejando sus datos al alcance de un tercero no autorizado, por un “*Error humano*”.
-   4 • Tanto los responsables como los encargados deben identificar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, según la cantidad de bases de datos y tipo de datos personales tratados.

SANCIÓN



- **64** Salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **SANCIÓN IMPUESTA: 64 SMLMV** que equivalen a (\$49'999.488), Cuarenta y nueve millones novecientos noventa y nueve mil cuatrocientos ochenta y ocho pesos M/cte.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CASO INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS

FECHA DE OCURRENCIA 16 FEBRERO 2018



Hechos - *SUPRESIÓN DE DATOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN*

-  1 • El reclamante manifestó que no quería recibir llamadas ni correos ofreciéndole productos y servicios que no son de su interés.
-  2 • Internacional de Vehículos eliminó los datos del cliente y otorgo respuesta afirmando que no volvería a llamar para dichos temas.
-  3 • Sin embargo, el reclamante advierte que recibió nuevamente información similar a la que fue objeto de la reclamación por parte de la sociedad posterior a la respuesta de supresión de datos.
-  4 • Internacional de Vehículos encontró que un funcionario de la misma, poseía en una base de datos personal con los datos del Reclamante y sin autorización y consentimiento de la Sociedad realizó el envío del correo, motivo por el cual se realizó el debido proceso de descargos.

CONCLUSIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

La dirección encuentra demostrado que se atendió en debida forma la primera solicitud de supresión por lo cual se procede a desestimar este cargo.

Sin embargo, *es deber del responsable conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias*, haciendo uso de medidas técnicas humanas y administrativas para evitar uso o acceso no autorizado. Dado que una subordinada con cargo de asesora comercial contacto a reclamante bajo un correo corporativo que incluía a 32 titulares más, observando adicionalmente que la margen del mensaje electrónico se encuentra el Aviso legal “Este correo electrónico contienen información confidencial de internacional de Vehículos Ltda.” *por lo cual se establece no hay prueba que demuestre que se tomaron las medidas de seguridad técnicas, humana y administrativas para evitar que sucediera una situación como la que en esta caso ocurrió.*

La SIC encuentra que:

-   1 • No se evidencia que la sociedad hubiese documentado e implementado políticas y procedimientos relacionados con el uso de cuentas de correo empresarial, disposición y uso de los datos de contacto de sus clientes.
-   2 • Tampoco se encuentra probado que existan procedimientos o que estos se hayan divulgado o puesto en conocimiento de los funcionarios en algún tipo de capacitación o sensibilización.
-   3 • Así como también se echa de menos que alguna prueba que demuestre que la subalterna que aquí se cuestiona haya suscrito alguna cláusula de confidencialidad y/o un acuerdo de cumplimiento de políticas y procedimientos internos para el tratamiento de los datos personales.

SANCIÓN



- **150** Salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **SANCIÓN IMPUESTA: 150 SMLMV** que equivalen a (\$117'186.300), Ciento diecisiete millones ciento ochenta y seis mil trescientos pesos M/cte.