

Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2022

Señor (a):

**Asunto:** Radicación: 22-439838  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 13

Reciba cordial saludo

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## 1. OBJETO DE LA PETICION

Atendiendo a su solicitud radicada ante esta Entidad en la que señala lo siguiente:

*“La circular 006 de 2022 la entidad habla del derecho a la tranquilidad y de la recomendación de los horarios de comunicación con los consumidores. El motivo de la petición es consultar información adicional la entidad que mas (sic) información tiene del tema.”*

Al respecto se procede a realizar las siguientes precisiones:

## 2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la **CORTE CONSTITUCIONAL** ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto*

*administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

### **3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La Ley 1581 de 2012, en su artículo 21 señala las siguientes funciones para esta Superintendencia:

*“a) Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales;*

*b) Adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data. Para el efecto, siempre que se desconozca el derecho, podrá disponer que se conceda el acceso y suministro de los datos, la rectificación, actualización o supresión de los mismos;*

*c) Disponer el bloqueo temporal de los datos cuando, de la solicitud y de las pruebas aportadas por el Titular, se identifique un riesgo cierto de vulneración de sus derechos fundamentales, y dicho bloqueo sea necesario para protegerlos mientras se adopta una decisión definitiva.*

*d) Promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el Tratamiento de datos personales e implementara campañas pedagógicas para capacitar e informar a los ciudadanos acerca del ejercicio y garantía del derecho fundamental a la protección de datos.*

*e) Impartir 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.*

*f) Solicitar a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento la información que sea necesaria para el ejercicio efectivo de sus funciones.*

*g) Proferir las declaraciones de conformidad sobre las transferencias internacionales de datos.*

*h) Administrar el Registro Nacional Público de Bases de Datos y emitir las órdenes y los actos necesarios para su administración y funcionamiento.*

i) *Sugerir o recomendar los ajustes, correctivos o adecuaciones a la normatividad que resulten acordes con la evolución tecnológica, informática o comunicacional.*

j) *Requerir la colaboración de entidades internacionales o extranjeras cuando se afecten los derechos de los Titulares fuera del territorio colombiano con ocasión, entre otras, de la recolección internacional de datos personales.*

k) *Las demás que le sean asignadas por ley”.*

### 3.1. DEFINICIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 define el dato personal en los siguientes términos: “Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.”

Al respecto, la **CORTE CONSTITUCIONAL** mediante sentencia C-748 de 2011 señaló lo siguiente:

*“[E]n efecto, la jurisprudencia constitucional ha precisado que las características de los datos personales –en oposición a los impersonales- son las siguientes: “i) estar referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, ii) permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; iii) su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita, y iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación.”*

(...)

*Los datos personales, a su vez, suelen ser clasificados en los siguientes grupos dependiendo de su mayor o menor grado de aceptabilidad de divulgación: datos públicos, semiprivados y privados o sensibles”.*

Por lo anterior, el dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables que cumplen con las siguientes características: (i) están referidos a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, (ii) permiten identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; (iii) su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita, y (iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación.

Por su parte, el literal g) del artículo 3 define tratamiento en los siguientes términos: "Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión."

Por lo anterior, el tratamiento se refiere a la utilización, recolección, almacenamiento, circulación y supresión de los datos personales que se encuentren registrados en cualquier base de datos o archivos por parte de entidades públicas o privadas y cuyo procesamiento sea utilizando medios tecnológicos o manuales.

### **3.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA FINES DE PUBLICIDAD, MARKETING O PROSPECCIÓN COMERCIAL**

Esta Superintendencia expidió la Circular Externa No. 006 de 2022, la cual tiene carácter orientativo, instructivo e informativo de las obligaciones legales sobre la protección de datos personales, consagradas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las instrucciones impartidas por esta Entidad; que le corresponde cumplir a cualquier responsable o encargado del tratamiento de datos personales, que pretenda realizar tratamiento de los mismos, para diversos fines como marketing o prospección comercial; cobro de cartera; publicidad, etc., mediante el uso de técnicas o herramientas como "*marcadores predictivos*", "*robocalls*", "*nuisance calls*" e inteligencia artificial (1A).

Los aspectos que los responsables y encargados del tratamiento de datos personales deben tener en cuenta en el mencionado tratamiento, son los siguientes:

#### **3.2.1. Verificar que los datos personales fueron obtenidos lícitamente y que pueden ser usados para fines de publicidad, marketing, prospección comercial o cualquier otra finalidad para la cual desea usarlos**

En el tratamiento de los datos personales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos debe tenerse en cuenta el principio de libertad definido en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 así:

*"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."*

Por lo anterior, el tratamiento de los datos personales solo puede realizarse cuando exista la autorización previa, expresa e informada del titular, con el fin de permitirle que se garantice que en todo momento y lugar pueda conocer en dónde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación.

La autorización del titular fue reglamentada a través del artículo 2.2.2.25.2.2., del Decreto 1074 de 2015 que señala lo siguiente:

*"Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para 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".*

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.25.2.4., del precitado decreto dispone:

*"Modo de obtener la autorización. Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 los Responsables del Tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1., del presente Decreto, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada.*

*Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca".*

Por lo anterior, los responsables del tratamiento de los datos personales deben obtener la autorización por parte del titular a más tardar al momento de su recolección informándole la finalidad específica del tratamiento de los mismos, y debe utilizar mecanismos que garanticen su consulta posterior.

Por su parte, el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 dispone lo siguiente sobre la información que se debe suministrar al titular de los datos personales al momento de recolectar su autorización:

*"ARTÍCULO 12. Deber de informar al Titular. El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:*

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.*
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.*
- c) Los derechos que le asisten como Titular.*
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.*

*Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta".*

En consecuencia el responsable del tratamiento, al solicitar la autorización por parte del titular de los datos personales se le debe informar: (i) el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, es decir, si se hará recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión o cualquier operación de los datos, (ii) **la finalidad específica del tratamiento de los datos personales, por ejemplo, para fines de *marketing*, mercadeo y publicidad.**; (iii) el carácter facultativo de la respuesta, cuando el tratamiento se pretenda realizar sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; (iv) los derechos que le asisten como titular y (v) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento para que pueda ejercer sus derechos.

Si su empresa no recolecta los datos directamente del titular de la información, sino que, le son suministrados por terceros, asegúrese de que esos terceros: **(i)** obtuvieron lícitamente esos datos y; **(ii)** están autorizados a suministrarle a usted esa información para usarla con fines de *marketing*, mercadeo y publicidad.

### 3.2.2. No contactar a personas que no quieren recibir más publicidad y suprimir sus datos de contacto cuando lo soliciten

El artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 señala, entre otros, el siguiente derecho de los titulares de los datos personales:

*“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”.*

*(Subrayas y negrillas fuera de texto original)*

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.25.2.6., del Decreto 1074 de 2015, que incorpora el Decreto 1377 de 2013, señala lo siguiente:

*“**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”.

*(Subrayas fuera de texto original)*

Respecto a la presentación de reclamos para la supresión de los datos por parte del titular de los mismos, el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 dispone lo siguiente:

**“Reclamos.** *El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

*1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.*

*En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.*

*2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.*

*3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”.*

*(Subrayas fuera de texto original)*

En consecuencia, 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, para lo cual, el responsable del tratamiento tiene un plazo de quince (15) días hábiles para atender el reclamo de solicitud de

supresión de datos personales a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, en el evento en que no sea posible atender la solicitud en dicho término se informará al titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá sin que exceda de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Respecto a la conservación de los datos personales, el artículo 2.2.2.25.2.8. del mencionado decreto dispone lo siguiente:

***“Limitaciones temporales al Tratamiento de los datos personales.*** Los Responsables y Encargados del Tratamiento solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

*Los responsables y encargados del tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

La supresión de los datos personales es el derecho con que cuenta el titular de los mismos para excluir su información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa.

Por lo anterior, los responsables y encargados solo podrán hacer tratamiento de los datos personales, esto es, el uso, la recopilación, el almacenamiento o la circulación de los mismos de acuerdo a una finalidad específica y por el tiempo necesario y razonable para cumplirla, atendiendo las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, una vez cumplida la finalidad los responsables y encargados deberán suprimir el dato personal, salvo que por el cumplimiento de una disposición legal o contractual se requiera su conservación.

Ahora bien, el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012 dispone lo siguiente, respecto al requisito de procedibilidad para que el titular de la información o causahabiente presenten la queja ante esta Superintendencia, para la protección de sus derechos:

***“Requisito de procedibilidad.*** El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de

*consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento”*

La Ley 1581 de 2012 consagra el requisito de procedibilidad por parte del titular del dato personal, es decir, que a través de un reclamo solicite al responsable y/o encargado del tratamiento la supresión de los datos personales, para que esta Superintendencia ejerza su función de ordenar la supresión de los datos personales, cuando el responsable y/o encargado no hubiesen eliminado los datos personales en el término señalado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 o exista una vulneración a las normas constitucionales o legales de protección de datos personales.

Por lo anterior, los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, deben tener en cuenta al interior de su organización, lo siguiente:

- Capacitar al equipo laboral para que respete y garantice el derecho de las personas de revocar la autorización y suprimir sus datos; cuando haya lugar a ello.
- Imparta instrucciones para que dejen de llamar o contactar a las personas cuando estas se lo solicitan;
- Implemente mecanismos manuales o automatizados, gratuitos, sencillos y eficaces para que las personas puedan solicitar la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización;
- Vigile y monitoree si esos mecanismos sirven en la práctica. De no ser así, es factible que el cliente o la persona presente una queja y su empresa pueda ser sancionada;
- Mejore permanentemente la atención al cliente, no solo para fortalecer la fidelización de sus clientes y consolidar su confianza, sino para evitar investigaciones y problemas jurídicos.

### **3.2.3. Responder oportuna y debidamente las consultas o reclamos de los Titulares de los datos**

El artículo 15 de la Constitución Política, establece lo siguiente:

*"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.***

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.*

*(Negrillas fuera de texto original)*

Respecto de la disposición transcrita la **CORTE CONSTITUCIONAL**, en Sentencia T-060 de 2003, Magistrado Ponente, Doctor **EDUARDO MONTEALEGRE LYNNET**, ha señalado:

*“El derecho de habeas data, definido por el artículo 15 de la Carta, consiste en la facultad que tiene cada persona para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La ubicación de la precitada norma en el Capítulo Primero del Libro Segundo de la Carta, correspondiente a los “derechos fundamentales”, no deja duda acerca de la categoría de tal reconocida al derecho en referencia. Respecto de su protección, el constituyente indicó adicionalmente que en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*“(…)*

*“De esta manera, el núcleo esencial del derecho de habeas data está integrado por el derecho a la libertad y a la autodeterminación informática en general, y por la libertad económica en particular, pues, como lo ha establecido la Corte, ella podría verse vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.*

*“La autodeterminación es la posibilidad de que dispone una persona para permitir que sus datos se almacenen, circulen y sean usados de conformidad con las regulaciones legales. (…)”*

Por lo anterior, en el tratamiento de los datos personales debe garantizarse la protección de la autodeterminación informática del titular y solo puede realizarse cuando exista la autorización previa, expresa e informada del titular o por mandato legal, con el fin de permitirle que se garantice que en todo momento y lugar pueda conocer en dónde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación y determinar qué datos permite su tratamiento como la recolección, el almacenamiento, circulación, uso o cualquier operación sobre ellos.

Por su parte, el literal a) del artículo 8 de la ley 1581 de 2012, señala el siguiente derecho de los titulares de los datos personales:

*“ARTÍCULO 8. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

*a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado”.*

En consecuencia, el artículo 15 de la precitada ley dispone lo siguiente, respecto a la presentación de reclamos por parte del titular de los datos personales:

**“Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:**

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”.

*(Negrillas fuera de texto original)*

En consecuencia, los titulares de los datos personales o sus causahabientes tienen derecho a presentar reclamos cuando la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o sus decretos reglamentarios. Para lo cual, deberá presentarse la identificación del titular de los datos personales.

Para la actualización o corrección de la información, el titular deberá aportar los documentos pertinentes que permitan establecer la procedencia de la corrección o actualización del dato en las respectivas bases de datos.

En todo caso, se debe poner a disposición del titular del dato mecanismos ágiles y sencillos para que, como mínimo, a través del mismo medio o herramienta en que fue contactado, pueda ejercer sus derechos a la corrección, actualización o supresión de sus datos, y a presentar consultas o reclamos. Dichos medios o canales deben ser fácilmente identificables y

claramente informados al titular, por ejemplo, suministrando el link, correo electrónico, número telefónico, entre otros medios, a los que puede acudir el titular de la información.

La anterior instrucción también debe aplicarse para el caso de envío al titular de la información de SMS y USSD con contenido publicitario, de marketing, o de prospección comercial a través números cortos, en particular, debe realizarse una identificación plena de la empresa o entidad que los envía y el medio a través del cual el ciudadano puede ejercer sus derechos, en los términos descritos en el párrafo anterior, con esto, evitando que se induzca a error al ciudadano o que se dificulte el ejercicio de sus derechos.

### **3.2.4. No contactar a las personas en días u horarios que afecten su tranquilidad**

Las personas pueden sentirse asediados cuando son contactados a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios durante todos los días de la semana y a cualquier hora para fines de publicidad, marketing, prospección comercial, gestión del cobro, entre otros.

Dado lo anterior, el uso de los datos personales para actividades de publicidad u ofrecimiento de productos y servicios únicamente puede realizarse en días y horarios que no afecten la paz ni intimidad familiar, el horario usual de descanso, ni desconozcan su "*derecho a la tranquilidad*". Por ende, se debe consultar al titular sobre los días y horarios en que desea ser contactado.

Así mismo, esta Superintendencia ha precisado lo siguiente respecto al fundamento del derecho a la tranquilidad:

*"(...) esta Entidad le ha sugerido a los administradores de datos, usar la información de contacto para actividades de publicidad u ofrecimiento de productos y servicios en días y horarios que no afecten la paz ni intimidad familiar, el horario usual de descanso, ni desconozcan su "derecho a la tranquilidad"; toda vez que los usuarios, pueden sentirse asediados cuando son contactados a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios durante todos los días de la semana y a cualquier hora para fines de prospección comercial."*

Bajo los supuestos anteriores, los responsables y encargados del tratamiento al usar los datos personales recolectados para contactarlo, deberán procurar que dichas actividades no afecten la paz o intimidad familiar de los titulares. Por consiguiente, cuando los datos del titular son usados para contactarlo de manera insistente afectando su intimidad personal o familiar, podrá solicitar que sus datos sean suprimidos de esa finalidad en específico.

Por lo anterior, los responsables del tratamiento podrán contactar a los titulares que hayan otorgado su autorización para fines comerciales o de marketing. La Ley 1581 de 2012 no establece un límite a las veces en que el responsable podrá contactar al titular para fines comerciales, pero en virtud del derecho a la tranquilidad y a las facultades que el titular tiene

para solicitar la supresión de sus datos y a revocar la autorización, el Responsable deberá dejar de contactar al titular cuando éste manifieste su decisión de no recibir más llamadas.

Es importante que todo lo anterior esté acompañado de mecanismos de monitoreo y verificación —*auditorías internas o externas*— con el propósito de asegurar que las medidas implementadas no solo sean pertinentes, adecuadas o útiles, sino que funcionen correctamente.

Adicionalmente, es necesario reforzar las actividades de entrenamiento del equipo de colaboradores para que siempre sean respetuosos y garantistas de los derechos de las personas respecto del tratamiento de sus datos personales.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

**ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García  
Revisó: Álvaro Yáñez  
Aprobó: Álvaro Yáñez