

Bogotá D.C.

Señor



Bogotá D.C.,- Colombia

Asunto: Suplantación de identidad, tratamiento de datos personales y respeto por los usuarios.

Respetado Presidente:

La Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional en materia de protección de datos, función que cumple coordinadamente en su rol como autoridad de competencia y consumidor, se permite informarle que:

- 1) En lo corrido del presente año, la Delegatura para la Protección de Datos Personales ha recibido 4569 quejas, de las cuales el 34,3% obedecen a situaciones de suplantación de identidad. Recientemente, por ejemplo, una persona acudió a esta Superintendencia porque, de un momento a otro, aparecieron a su nombre 34 líneas de telefonía móvil que, según la ciudadana, no fueron contratadas por ella.
- 2) Cada vez son más recurrentes las quejas ciudadanas porque son receptores de comunicaciones comerciales o publicitarias no deseadas a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios. En la mayoría de los casos, manifiestan las personas que: (i) no han autorizado el tratamiento de sus datos personales de contacto para los citados fines; (ii) han solicitado que se elimine su información o que se les deje de contactar para dichos propósitos sin que se respete su decisión, y (iii) son contactadas insistentemente durante los siete (7) días de la semana sin distinguir horario, manifestando que se sienten asediados o molestos por esa situación.



En atención a lo anterior, y con miras a evitar vulneraciones al derecho fundamental de la protección de los datos personales, muy respetuosamente los exhortamos para que la empresa a su cargo:

- I. Fortalezca sustancialmente las medidas para establecer la identidad real de las personas en los procesos de contratación, de manera que se pueda comprobar la veracidad de la información sobre su identificación y, al mismo tiempo, impedir situaciones de suplantación de identidad.
- II. Solo se contacte a personas respecto de las cuales posean prueba de la autorización previa, expresa e informada que exige la Ley 1581 de 2012 para poder recolectar, usar o tratar sus datos personales para fines publicitarios o de marketing.
- III. Respete y garantice el derecho de supresión de los datos personales de contacto cuando son utilizados para fines de marketing o prospección comercial.
- IV. Suspenda el uso del número telefónico y demás datos de contacto para fines publicitarios y comerciales, cuando así lo requiera o solicite el titular de dichos datos personales.
- V. Impartan instrucciones para que las actividades de publicidad u ofrecimiento de productos y servicios se realicen en días y horarios que no afecten la intimidad familiar, horario usual de descanso, ni desconozcan su “derecho a la tranquilidad”¹, es decir, que puedan disfrutar su vida familiar, íntima y en un ambiente exento de cualquier molestia que tienda a vulnerar la paz y “desconexión”.

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 de su equipo de colaboradores para que siempre sean respetuosos y garantistas de los derechos de las personas respecto del tratamiento de sus datos personales.

Esperamos que el autocontrol y autorregulación haga parte de la política empresarial implementada por su organización, y lo invitamos a que por esta vía evite quejas y sanciones ante esta autoridad, situación que ponemos de presente por el alto número de

¹ Cfr. Corte Constitucional, sentencia T-459 de 1998.

situaciones detectadas por suplantación, tratamiento indebido de datos personales, tercerización de servicios y acoso telefónico y electrónico.

Atentamente,

ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: CGC / MJR
Revisó: NRA
Aprobó: NRA

legis

