

# La ley de protección de datos y el cambio en la relación con los clientes

Beltrán Corredor Herman David

[hbeltran94@hotmail.com](mailto:hbeltran94@hotmail.com)

Universidad Piloto de Colombia

*Resumen*— La ley de protección de datos fue aprobada en Colombia en 2.012, esta ley cambiará la relación entre la industria y los clientes, porque hasta el año anterior, toda la información de los colombianos estaba disponible en bases de datos que eran compartidas sin ningún cuidado, esto pasaba hasta ese momento porque la información de la gente era tratada como un registro más de una base de datos gigantesca; este artículo busca informar que esta ley existe y como puede usarse por la gente para proteger su información y que puede hacer la industria para no tener problemas con la ley

*Abstract*— Data Protection is a law that was approved in Colombia in 2.012, this law will change the relationship between the industry and the clients, because until the last year, all the information of the Colombians was available in databases that were shared without any care, that happens because until that moment people's information was just one more record on a huge database; this article wants to advise that this law exist and how can people use to protect his information and what the industry must do to don't have any problems with the law.

*Índice de Términos*— Teniendo en cuenta que todo el análisis se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2.012, lo más adecuado es tomar las definiciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 de la misma

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Adicionalmente se deben tener en cuenta los siguientes términos definidos en el artículo 3 del decreto 1377 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2.012

- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del

Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad un gran número de empresas han recopilado información de sus clientes, con el objetivo de identificar oportunidades de negocio y así mismo ofrecer productos más enfocados en estos; para el caso de los bancos, estos realizan desembolsos de diferentes tipos de créditos, para los cuales en el momento de vincular un cliente, se solicita el diligenciamiento de un formulario de vinculación, en el cual se solicita una serie de datos de ubicación, como lo son la dirección, el teléfono, correo electrónico etc. Partiendo de un principio de buena fe en los clientes se considera que esta información es cierta y se tendrá en cuenta en el momento de requerir contactar al cliente.

Con la evolución del mercado, se han ido realizando alianzas o fusiones entre diferentes entidades, que sin ningún inconveniente intercambiaban o compartían la información de sus clientes, ya que la consideraban como un activo más y buscaban ampliar su mercado.

De acuerdo con la reciente aprobación de la ley de protección de datos, el manejo actual de la información estaría en contra del artículo 4 de la ley, en la cual se especifica que “el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley”.

## II. NORMATIVIDAD LEGAL

De acuerdo con lo manifestado en la ley 1587 de 2.012 en el artículo 4 se definen los principios para el tratamiento de datos personales, de la siguiente manera.

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido

en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento solo 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.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares

o terceros autorizados conforme a la presente ley.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

### III. QUE CAMBIA CON LA LEY DE PROTECCION DE DATOS

Hasta hace algunos meses en Colombia, cualquier ciudadano recibía ofertas de empresas con las cuales nunca había tenido ningún tipo de relación, estas se presentaban por medio de llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos, a lo que muchos ciudadanos se preguntaban como estas empresas habían logrado conseguir su información personal.

De esta situación se puede concluir que la información es uno de los activos más importantes de la actualidad para las empresas y por este motivo el Gobierno colombiano expidió la ley estatutaria 1581 de 2.012 por la que dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales. En esta ley se busca regular el derecho fundamental de

habeas data y la importancia del mismo.

Una ley estatutaria tiene la finalidad esencial de salvaguardar los derechos y deberes fundamentales, así como los procedimientos y recursos para su protección. Por lo tanto se trata el derecho al hábeas data como una garantía del derecho a la intimidad. Este derecho como fundamental autónomo, igualmente designa una entidad denominada Delegatura de Protección de Datos Personales que se creara en la Superintendencia de Industria y Comercio.<sup>1</sup>

Una vez aprobada la ley las autoridades podrán imponer sanciones a las personas o entidades que vulneren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de terceros; las sanciones se aplicarán cuando las empresas hagan mal uso de la información que suministran sus clientes, vendan las bases de datos y cuando una empresa o entidad no le permita a un ciudadano actualizar su información personal incorporada en una base de datos en cualquier momento.

“La ley 1581 va a permitir una regulación a las bases de datos de todas las empresas y lo que va a generar es que se garantice a todos los colombianos el derecho de acceder, rectificar, actualizar y cancelar sus datos personales en el momento en que lo requiera” explico Camilo Vergara abogado fundador de la consultoría jurídica SecurityLegalBit<sup>2</sup>

### IV. QUÉ DEBEN HACER LAS EMPRESAS QUE QUIERAN CONTINUAR CON EL TRATAMIENTO DE DATOS

Hasta el momento se ha tratado el tema del manejo de información por parte de una empresa como un tema inútil y aburridor para los consumidores, en ocasiones estas ofertas correctamente enfocadas a un mercado objetivo pueden resultar beneficiosas para los clientes y en

<sup>1</sup> Fuente Artículo Protección de datos personales una cultura de seguridad.

<sup>2</sup> Fuente Artículo Colombia digital, Ley de protección de datos una realidad en Colombia.

ocasiones al identificar correctamente sus hábitos de compra, estos se verán agradecidos que se les informen ciertos descuentos u ofertas.

Por este motivo surge la incógnita de que deben hacer para obtener la autorización de los clientes, ya que en la ley 1581 de 2012 el artículo 9 manifiesta “**Autorización del titular:** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa y expresa del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior”.

Sin embargo este artículo no especificaba que podría hacer el responsable del tratamiento respecto a los datos que había recolectado previamente, por lo que en el decreto 1377 de 2013 se especifican tanto el modo de obtener la autorización, como el procedimiento a realizar con la información previamente almacenada.

En el artículo 7, el decreto menciona que se podrá obtener la autorización de tres maneras.

- I. por escrito
- II. de forma oral
- III. mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgo la autorización.

Sin embargo aclara que en ningún momento el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Para los casos en los cuales la información se encuentra previamente almacenada, el decreto expone 2 situaciones, en la primera se trataría de una empresa que puede fácilmente contactar a todos los clientes registrados, para lo cual se sugiere que “los responsables deberán solicitar la autorización de los titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el artículo 7 anterior, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos”.

En cuanto a las empresas grandes, el decreto sugiere una comunicación masiva a todos sus clientes,

valiéndose de instrumentos tales como “diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación”.

Sin embargo el decreto contaba con el siguiente párrafo: “la implementación de los mecanismos alternos de comunicación previstos en esta norma deberá realizarse a más tardar dentro del mes siguiente de la publicación del presente decreto”.

De acuerdo con el artículo 10, numeral 4 se instruye a las empresas en la forma de obtener las autorizaciones de una manera masiva enviando comunicaciones a todos sus clientes y esperando 30 días y de no haber respuesta se considera que se tendrá la autorización, sin embargo este procedimiento ha sido algo polémico ya que según el periódico el país “Según los argumentos de los demandantes de la norma, es ilegal que a las personas se les notifique por avisos de prensa la solicitud de autorización del uso de sus datos, dado que no todos tendrán la oportunidad de ver ese mensaje.

De igual forma consideran que violan los derechos de los ciudadanos, las autorizaciones tácitas. Estas se darán cuando los colombianos no respondan, en un período de 30 días, los correos que piden la autorización para el uso de la información.

Sin embargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, dice que la norma es legal y que cualquier inquietud y queja de la ciudadanía se puede hacer a través de la página web de la entidad”.

## V. CONCLUSIONES

La aprobación de la ley de protección de datos cambia la relación de las empresas con los clientes ya que limita las prácticas que se venían realizando anteriormente tales como el envío de correos masivos o mensajes de texto a clientes que no hayan aprobado expresamente el encontrarse interesados en recibir esta información por estos medios.

Adicionalmente se limita el intercambio de bases de datos entre diferentes compañías, que generaban ofertas de empresas a las que el cliente jamás se ha acercado y no está interesado en adquirir sus bienes o servicios.

La ley también busca que se limite el acceso a la información de los ciudadanos, toda vez que esta puede usarse para fines extorsivos o que atentan contra la seguridad de los mismos.

Se da la potestad a los consumidores de solicitar su eliminación de las bases de datos de las empresas en cualquier momento, de tal manera que si el cliente en una primera instancia no tuvo la oportunidad de solicitar el retiro, lo pueda hacer posteriormente sin problema.

Las empresas que cuenten con las bases de datos deben ser muy cuidadosas en el cumplimiento de la ley, ya que de no hacerlo podrían recibir una sanción significativa.

#### REFERENCIAS

- [1] Colombia. Ley estatutaria 1581, por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de Datos personales 17 de Octubre de 2.012.
- [2] Colombia. Decreto 1377, Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2.012. 27 de Junio de 2.013.
- [3] Redacción del País y Colprensa, “Lo que tiene que saber sobre la nueva ley de protección de datos” disponible: <http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/tiene-saber-sobre-nueva-ley-proteccion-datos>
- [4] Narváez González Cristina “Nueva Ley De Protección de Datos Personales En Colombia” disponible: <http://www.prietocarrizosa.com/es/noticias/nueva-ley-de-proteccion-de-datos-personales-en-colombia>
- [5] Corporación Colombia Digital, “Ley de protección de datos personales: una realidad en colombia” disponible <http://colombiadigital.net/actualidad/nacional/item/4778-ley-de-proteccion-de-datos-personales-una-realidad-en-colombia/4778-ley-de-proteccion-de-datos-personales-una-realidad-en-colombia.html>
- [6] Rincón Erick, “Protección de Datos Personales, una cultura de seguridad” disponible <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/seguridad-informatica-certicamara-sa/proteccion-datos-personales-una-cultura-seguridad-0>