



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 88180 DE 2022

(14 DICIEMBRE 2022)

VERSIÓN PÚBLICA

“Por la cual se impone una sanción”

Radicación 20-355773

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los literales a) y b) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, el numeral 4 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 7 del Decreto 092 de 2022, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Superintendencia tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad **RAPPI S.A.S.**, en adelante la investigada, identificada con el Nit. 900.843.898-9, por lo que decidió iniciar investigación administrativa mediante la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020 en consideración a la remisión realizada por el Grupo de Trabajo de Hábeas Data, el cual en la parte considerativa de la Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020 evidenció que:

“7.1. Respecto a la solicitud de supresión de información personal de la titular.

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

(...)

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, (...).

De igual modo dicha facultad se encuentra contenida en el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015 de la siguiente manera:

Artículo 2.2.2.25.4.3 Del derecho de actualización, rectificación y supresión. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento (...)

(...)

Ahora bien, este Despacho procedió a valorar las declaraciones obrantes en el plenario, evidenciando que el titular de la información manifestó el día 18 de julio de 2019 que (fls.30):

“A la fecha la empresa RAPPI continúa bombardeándome con información comercial”

Por lo cual, se evidencia que las medidas implementadas por la sociedad RAPPI S.A.S. para garantizar la supresión de los datos personales del reclamante han sido ineficaces. Pues el titular afirma continuar recibiendo información de contenido comercial a su teléfono móvil”.

SEGUNDO: Que, con base en los hechos anotados y de acuerdo con las pruebas trasladadas de la actuación del Grupo de Trabajo de Hábeas Data de esta Dirección, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales, el 24 de diciembre de 2020 se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución N° 82493 de 2020, por medio de la cual se formuló cargo único a la sociedad

investigada, por el presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

TERCERO: Que, la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020 le fue notificada a la sociedad investigada mediante aviso No. 1059 el 25 de febrero de 2021, de conformidad con la certificación radicada bajo el número 20-355773- 9 de 25 de febrero de 2021 expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia.

CUARTO: Que la sociedad **RAPPI S.A.S.** no allegó escrito de descargos.

QUINTO: Que mediante Resolución N° 78071 de 30 de noviembre de 2021, esta Dirección incorporó las siguientes pruebas del expediente radicado bajo el número 20-355773, con el valor legal correspondiente:

- 5.1 Resolución N°. 20943 del 15 de mayo de 2020.
- 5.2. Queja aplicación Rappi, radicada con N°. 19-124757- 0 del 01 de junio de 2019.
- 5.3. Comunicado emitido por esta Superintendencia dirigido al titular con número de radicado 19-124757- 3 del 12 de junio de 2019.
- 5.4. Requerimiento emitido por esta Superintendencia dirigido a la sociedad **RAPPI S.A.S.** con número de radicado 19-124757- 4 del 12 de junio de 2019.
- 5.5. Respuesta al requerimiento de la sociedad **RAPPI S.A.S.** con número de radicado 19-124757- 5 de fecha 03 de julio de 2019, en cual anexan:
 - 5.5.1. Imágenes del acceso inicial a la aplicación, anexo 1 y 2.
 - 5.5.2. Imagen de aviso informativo de términos y condiciones.
 - 5.5.3. Imagen de aviso informativo de la política de protección y tratamiento de datos personales RAPPI S.A.S. Y MANUAL DE MANEJO DE BASES DE DATOS.
 - 5.5.4. Aviso de privacidad y políticas de manejo de la información (HABEAS DATA) RAPPI S.A.S, anexo N°. 3.
 - 5.5.5. Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales RAPPI S.A.S, anexo N°. 4.
- 5.6. Correo remitido por el quejoso a esta Superintendencia el día 18 de julio de 2019, con radicado número 19-124757- 6.
- 5.7. Copia del requerimiento emitido por esta Superintendencia dirigido al señor [REDACTED] con número de radicado 19-124757- 7 del 02 de marzo de 2020.
- 5.8. Certificación de notificación de la Resolución N°. 20943 del 15 de mayo de 2020, con número de radicado 19-124757- 18 del 02 de julio de 2020.
- 5.9. Respuesta al requerimiento por parte de la sociedad **RAPPI S.A.S.** con número de radicado 19-124757- 17 del 5 de junio de 2020.

Así mismo, se declaró cerrada la etapa probatoria y se le corrió traslado a la investigada para que alegara de conclusión, en caso de que la misma lo considerara pertinente.

SEXTO: Que, la Resolución N° 78071 de 30 de noviembre de 2021 le fue comunicada a la investigada el 1 de diciembre de 2021, de conformidad con la certificación radicada bajo el número 20-355773- 14 de 15 de diciembre de 2021 expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia.

SÉPTIMO: Que la sociedad **RAPPI S.A.S.** mediante escrito radicado bajo consecutivo No. 20-355773- 13 de fecha de 13 de diciembre de 2021 solicitó la revocatoria directa de la Resolución N° 78071 de 30 de noviembre de 2021, argumentando lo siguiente:

“Por la cual se impone una sanción”

VERSIÓN PÚBLICA

“El 1° de diciembre de 2021, Rappi fue notificada de la Resolución N° 78071 del 30 de noviembre de 2021, “por la cual se incorporan pruebas, y se corre traslado para alegar”, la cual fue remitida con destino a la dirección de correo electrónico notificacionesrappi@rappi.com.

En el Considerando Segundo de dicho acto administrativo, se indicó que Rappi había sido notificada por Aviso N° 1059 del 25 de febrero de 2021, de la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020, mediante la cual, según allí se indica, presuntamente se formuló pliego de cargos en contra de Rappi y se corrió traslado por un término de 15 días para que la sociedad presentara descargos y aportara o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer en su defensa.

Según se observa en el sistema público de consulta de procesos de esta Superintendencia, la citación de notificación antes mencionada fue dirigida a esta sociedad con destino a la dirección de correo electrónico legal@rappi.com.

Por medio del presente escrito, respetuosamente manifiéstanos (sic) que Rappi no ha sido notificada del acto administrativo mencionado a través del cual supuestamente se inició una investigación en su contra, toda vez que la citación de notificación y consecuente aviso fueron remitidos a una dirección de correo electrónico (legal@rappi.com) frente a la cual debemos indicar que a la fecha es inexistente, de tal manera que no se ha surtido notificación alguna a Rappi, al punto que al día de hoy desconocemos por completo el contenido de la Resolución N° 82493 de 2020.

Al no haberse notificado a Rappi del acto administrativo que, según la Dirección, abrió una investigación en su contra, es absolutamente improcedente que se corra traslado para alegar de conclusión en un trámite en el que no se han agotado de manera debida las etapas previas para llegar hasta allí. Por ello, respetuosamente consideramos que la Dirección debe revocar la decisión objeto de la presente solicitud para que se le conceda a Rappi el término correspondiente para que rinda los descargos a los que haya lugar, dado que la imputación que presuntamente fue formulada en su contra al día de hoy no ha sido notificada. Este actuar es el procedente bajo el entendido que Rappi no ha ejercido su derecho de defensa frente a unos cargos que se le endilgan.

Al punto, es imperativo manifestar nuestra preocupación frente a las múltiples equivocaciones en las que ha incurrido esta Dirección en los trámites de notificaciones a Rappi, las cuales pretende surtir con el envío de comunicaciones con destino a una dirección de correo inexistente. Esta equivocación ya ha sido reconocida por la Dirección a través de la Resolución N° 26903 del 4 de mayo de 2021, mediante la cual tomó la decisión de revocar una serie de actos en su contra en el trámite identificado con la radicación N° 19-131604, por incurrir en la anotada equivocación.

A través de la Resolución N° 26903 de 2021, la Dirección determinó lo siguiente como sustento de la revocación:

*“CUARTO: Que, esta Dirección, mediante comunicación del 29 de marzo de 2021, radicada bajo el número 19-131604- 24, le informó a la sociedad investigada, por conducto de su apoderado especial, que una vez revisada la dirección de correo electrónico a la cual se notificó la Resolución 77215 del 30 de noviembre de 2020 “Por la cual se impone una sanción”, **se evidenció que, efectivamente dicha dirección de correo electrónico no coincide con la registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad RAPPI S.A.S., ni con las indicadas en el escrito de alegatos de conclusión allegado mediante comunicación número 19-131604-12 del 02 de julio de 2020.***

Por lo anterior, a juicio de esta Dirección se evidenció una irregularidad en el trámite de notificación del acto administrativo de carácter particular y concreto, mediante el cual se impuso una sanción pecuniaria a la sociedad RAPPI S.A.S., configurándose la causal prevista en el numeral 1 del artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), como se cita a continuación: (...)

Como se corrobora en dicha decisión, la Dirección reconoció haber incurrido en irregularidades al haber pretendido dar por notificado a Rappi con el envío de comunicaciones a una dirección de correo electrónico inexistente (legal@rappi.com), motivo por el cual tuvo que revocar los actos administrativos subsiguientes a dicha irregularidad.

Además, debemos indicar que, tal como se desprende de la información consignada en el registro mercantil de la sociedad, la dirección de notificaciones vigente no es la anteriormente

mencionada, sino notificacionesrappi@rappi.com, en la cual tampoco se recibió el acto administrativo a través del cual se formuló cargos en su contra."¹

OCTAVO: Que, mediante Resolución N° 4867 de 9 de febrero de 2022 este Despacho resolvió la solicitud de revocatoria directa interpuesta en contra de la Resolución N° 78071 de 30 de noviembre de 2021 rechazando los argumentos de la investigada.

NOVENO: Que, la Resolución N° 4867 de 9 de febrero de 2022 le fue notificada a la sociedad investigada mediante aviso No. 1213 el 18 de febrero de 2022, de conformidad con la certificación radicada bajo el número 20-355773- 20 de 18 de febrero de 2022 expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia.

DÉCIMO: Que, la sociedad investigada, a través de apoderado especial, presentó escrito bajo número de radicación 20-355773- 21 el día 4 de marzo del 2022, en el cual argumenta, entre otras cosas, lo siguiente:

"(...)

2.2. Argumentos en torno al caso del Señor ██████████

2.2.1. La Dirección ya había agotado su competencia para investigar y sancionar a Rappi por hechos en torno al caso del Señor ██████████

Debido a que Rappi sigue sin conocer el contenido del pliego de cargos en su contra, decidió adelantar de forma autónoma una búsqueda en el sistema público de la SIC para indagar el posible origen de las acusaciones de la Dirección. Fruto de ello, logró identificar el nombre del Señor ██████████, con quien tuvo relación para el tratamiento de sus datos personales.

Como resultado de la trazabilidad, Rappi identificó que el Señor ██████████ fungió como denunciante en el trámite identificado con el número de radicado 19-124757 instruido particularmente por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, el Doctor Carlos Enrique Salazar Muñoz, a través del cual esta misma Superintendencia ya había investigado a Rappi por hechos relacionados con la solicitud de eliminación de información por parte de este titular.

En dicho trámite, particularmente a través de la Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020 suscrita por el Director, se le ordenó a Rappi la eliminación de la información del Señor ██████████ en atención a las solicitudes que éste presentó. De manera puntual, en el acto administrativo suscrito por el Director, la Superintendencia tomó la siguiente determinación:

"Así las cosas, esta Dirección encuentra que es procedente ordenar en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, a la sociedad RAPPI S.A.S. que suprima todos los datos personales del reclamante de su base de datos, como medida para la protección de su derecho fundamental de habeas data, toda vez que se observó el posible incumplimiento del deber contenido en los literales a y b del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad investigada."

Como se observa, esta Superintendencia ya había investigado y juzgado a Rappi por los hechos relacionados con el Señor ██████████, quien parece estar nuevamente relacionado con el trámite de la referencia, por lo que respetuosamente se considera que esta Superintendencia ya había agotado su competencia frente a hechos que tengan que ver con la atención de las solicitudes de eliminación de este titular por parte de Rappi.

Cabe anotar que el día 4 de junio de 2020, en cumplimiento de la orden administrativa que le formuló la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, Rappi procedió a acreditar que había eliminado de manera total la información personal del Señor ██████████, actuación que dio por finalizado dicho radicado. Se allega para fácil referencia de la Dirección el mencionado escrito a través del Anexo N° 2.

No obstante haber agotado su competencia para investigar y juzgar a Rappi por lo que a juicio de esta misma Dirección fue una infracción de derechos, ésta volvió a revivir el reproche en su contra ordenando circular la Resolución N° 20943 de 2020 al Grupo de Trabajo de Habeas Data de esta misma Superintendencia, el cual curiosamente está a cargo del mismo Director, con el fin de iniciar una nueva investigación por los mismos hechos, esta vez de carácter sancionatorio.

¹ Expediente digital. Consecutivo 13. Página 3. Hojas 1 a 2.

“Por la cual se impone una sanción”

VERSIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta que la Dirección ya había proferido un acto administrativo de carácter definitivo en contra de Rappi con relación a los hechos asociados al Señor ██████████, el cual, además, fue atendido de forma oportuna por esta sociedad, esta dependencia está vulnerando varios principios y derechos fundamentales que protegen a Rappi de las actuaciones de la autoridad. Particularmente se denuncian violaciones al principio de confianza legítima que emana de la Resolución N° 20943 de 2020, en virtud de la cual la SIC ya había emitido órdenes de carácter definitivo en contra de Rappi, y que ésta ya había cumplido, no siendo válido que, ahora, se traiga a colación nuevamente los mismos hechos que ya habían sido investigados y juzgados en el trámite identificado con el radicado 19- 124757.

Aunado a lo anterior, es notorio que la Dirección incurre en una infracción a la prohibición de doble enjuiciamiento, dado que, si pretende investigar a Rappi nuevamente por hechos en torno a la eliminación de la información personal del Señor ██████████, revive hechos que ya habían sido superados y sobre los cuales la Dirección a cargo del Doctor Salazar ya había resuelto de fondo a través de un acto administrativo definitivo en firme.

Se es consciente de que recientemente el Decreto 092 del 24 de enero de 2022 modificó la estructura de la SIC escindiendo de la entidad las funciones que adelanta la Dirección de Habeas Data y la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales. De acuerdo con este decreto, la primera dirección vela por ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva, entre otras cosas, la supresión de información personal, mientras que la segunda vela por investigar y sancionar a los infractores de las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008.

Sin embargo, una división funcional como la descrita, independientemente de que se trata de un mecanismo que facilita por la vía reglamentaria la infracción de los principios y derechos comentados, se trata de una estructura que no valida las actuaciones rendidas por la entidad hacia el pasado, es decir, frente a casos en los que la división funcional entre ambas Direcciones simplemente era inexistente.

Por lo anterior, si lo que esta Dirección busca es revivir a través del radicado de la referencia hechos que fueron objeto de reproche y decisión por esta misma entidad, pero a través de un trámite independiente, pareciera que además de transgredir la confianza legítima emanada de sus actos administrativos de carácter definitivo y la prohibición de doble enjuiciamiento, estuviese actuando como si la división de funciones que hasta ahora le otorgó el Decreto 092 de 2022, venía siendo aplicada por la Dirección en el pasado, de facto, en ausencia de fundamento normativo.

De cualquier modo, de manera respetuosa se considera que la Dirección, en el presente trámite, busca revivir la competencia que ya había agotado con la expedición de la Resolución N° 20943 de 2020, a través de la cual (i) había manifestado que posiblemente Rappi había incumplido los deberes contenidos en el literal a y b del artículo 173 de la Ley 1581 de 2012 y (ii) le había impartido órdenes administrativas a la sociedad para la eliminación de la información del señor ██████████, órdenes que fueron debidamente cumplidas como se acredita con el Anexo N° 2.

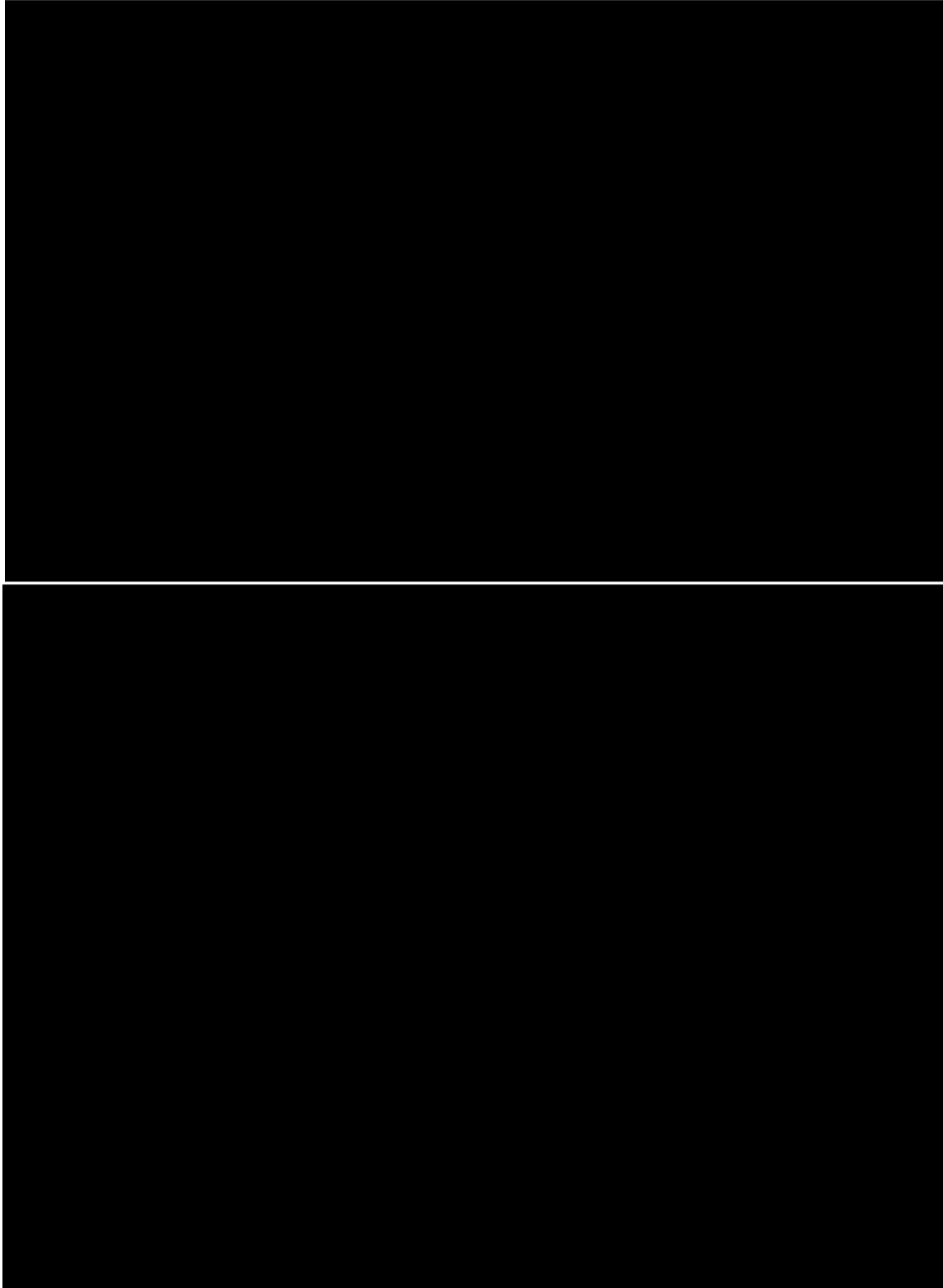
Así las cosas, no resulta válido que la Dirección abra una nueva investigación para determinar si Rappi vulneró los deberes antes mencionados con base en los mismos hechos que ventiló en otra investigación en la que, además, expresamente manifestó haber observado incumplimientos por parte de Rappi a los deberes que le impone la ley. Con lo anterior surge la inquietud de si lo que busca la Dirección es repetir manifestaciones acerca de que Rappi infringió las mismas normas que relacionó en un acto administrativo pasado.

Esta situación hace claramente cuestionable la validez en la que se soporta la presente investigación y los actos administrativos que han sido proferidos, particularmente el pliego de cargos, el cual, se insiste, Rappi sigue sin conocer

2.2.2. Rappi atendió efectivamente las solicitudes de eliminación de información de ██████████

En adición a los hechos descritos que, se considera, afectan la validez del presente trámite, se debe manifestar que, si la Dirección busca sancionar a Rappi por las controversias emanadas de la eliminación de la información del Señor ██████████, las actuaciones que despliegue con ese objeto carecen de sustento fáctico. Lo anterior, por cuanto, como se demostró a través del escrito del 4 de junio de 2020 que acreditó el cumplimiento de la orden impuesta mediante la Resolución N° 20943 de 2020, Rappi eliminó de forma efectiva la información del titular.

Como prueba de la eliminación, basta con que la Dirección tenga en cuenta las evidencias aportadas junto con el escrito de junio de 2020 (Anexo N° 2) así como las contenidas en el escrito radicado el 2 de julio de 2019 (Anexo N° 3) en respuesta al requerimiento de información que le dirigió esta Dirección a Rappi en el marco del trámite con radicado 19-124757. En ambas actuaciones, Rappi aportó las siguientes evidencias de la eliminación efectiva de la información del Señor [REDACTED]:



De acuerdo con la información aportada, Rappi eliminó los datos personales del Señor [REDACTED] [REDACTED] el 20 de junio de 2020, lo cual se acredita con los resultados de las búsquedas que fueron aportados con los escritos antes mencionados. Estos resultados arrojan que, al buscar los datos personales del titular, el sistema de Rappi no arroja ninguno.

Por lo anterior, respetuosamente se considera que no existe fundamento ni justificación para que esta Dirección investigue y sancione a Rappi por el incumplimiento del deber de supresión de datos personales del titular, cuando ella misma le ordenó a la sociedad llevar a cabo la eliminación, la cual ha sido acreditada por Rappi desde julio de 2019, es decir, aproximadamente 1 año y medio antes de que esta Dirección profiriera la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020 que supuestamente formula cargos en su contra.²

DÉCIMO PRIMERO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

² Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hojas 8 a 11.

DÉCIMO SEGUNDO: Análisis del caso**12.1 Adecuación típica**

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011³, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

"En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que pese a la generalidad es la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en términos específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato".

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

- (i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los Responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. 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.
- (ii) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante 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 de lo consagrado en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015.

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 deberá tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada, así como el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

12.2. Frente a la indebida notificación

La sociedad investigada en el escrito radicado el día 4 de marzo del 2022 bajo número 20-355773-21, solicita:

"3.1. REVOCAR la Resolución N° 78071 del 30 de noviembre de 2021, a través de la cual se incorporaron pruebas y se corrió traslado para alegar de conclusión, en el sentido de que retrotraiga todo lo actuado y, en su lugar, indique que el término correspondiente para que Rappi rinda descargos, aporte y solicite las pruebas que considere pertinentes para su defensa, corre a partir de la notificación adecuada de la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020.

3.2. NOTIFICAR de manera adecuada la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020, con destino a las direcciones de correo electrónico de los apoderados de Rappi en el presente proceso o en su defecto a la dirección de correo electrónico oficial de notificaciones de Rappi inscrito en el registro mercantil, en atención a la información consignada en el capítulo de notificaciones, indicando allí que el término con el que cuenta Rappi para defenderse del pliego cargos en su contra, corre a partir de la notificación de dicho acto administrativo"⁴

Al respecto, se le recuerda a la sociedad investigada que mediante Resolución número 4867 de 09 de febrero de 2022 este Despacho ya resolvió anteriormente una solicitud de revocatoria directa contra el acto administrativo contenido en la Resolución N° 78071 de 30 de noviembre de 2021 en relación con la indebida notificación del acto en mención, toda vez que señaló en dicho acto administrativo que:

"Ahora bien, la Revocatoria Directa no es un recurso adicional de la actuación administrativa, sino que responde a un mecanismo adicional de control de legalidad tendiente a excluir del ordenamiento aquellas decisiones administrativas que adolezcan de alguna de las causales previstas en el Artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

³ Corte Constitucional, sentencia C-748/11, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

⁴ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hoja 12.

Administrativo. Por tal motivo la revocatoria directa puede ser presentada por fuera de los términos propios de la actuación administrativa sea porque el administrado no hizo uso de los recursos de ley, o porque el acto administrativo no tiene recursos.

En el caso concreto, la solicitud de revocatoria directa de la Resolución No. 78071 del 30 de noviembre de 2021 que incorpora pruebas y corre traslado para alegar, se sustentó sin tener en cuenta lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 que establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 75. IMPROCEDENCIA. No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa"

Bajo este entendido, y teniendo como fundamento lo anteriormente enunciado no hay norma expresa que establezca que el acto administrativo que da por concluida la etapa probatoria sea susceptible de recursos de ninguna índole por corresponder a un acto de trámite. No obstante, frente a los actos Administrativos definitivos, la Ley 1437 de 2011 señala que deben agotarse los recursos que de acuerdo con la ley fueren obligatorios, por lo tanto, si lo que pretende la sociedad RAPPI S.A.S, es que el Despacho revise la juridicidad o legalidad del acto, se aclara que esta circunstancia no se puede presentar frente a un acto de trámite, ya que este no pone fin a la actuación.

En el caso que nos ocupa, es claro que la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales aún no culmina la actuación administrativa y no ha quedado en firme ninguna situación jurídica donde se materialice o se imponga dar cumplimiento a una decisión administrativa.

En consecuencia, este Despacho rechazará la solicitud de revocatoria directa presentada por la sociedad RAPPI S.A.S., en contra de la Resolución No. 78071 del 30 de noviembre de 2021 que incorpora pruebas y corre traslado para alegar, teniendo en cuenta que la misma fue expedida con el lleno de los requisitos legales y goza de presunción de legalidad."⁵

12.3 Valoración probatoria y conclusiones

12.3.1 Respecto del deber de realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos

El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, prevé un deber fundamental para los Responsables de la Información, el cual establece:

"Artículo 17. Deberes De Los Responsables Del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

(...)"

En concordancia con dicho deber, se encuentra el principio de libertad consagrado en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, que determina:

"Artículo 4. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

(...)

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;"

Además el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 indica:

⁵ Resolución N° 4867 de 9 de febrero de 2022, hoja 3.

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

"Artículo 2.2.25.4.3 Del derecho de actualización, rectificación y supresión. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificadas o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento (...)."

Frente a lo anterior, la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, mediante la cual realiza el análisis constitucional de la Ley estatutaria 1581 de 2012, manifiesta:

*"De conformidad con la jurisprudencia de esta Corporación, dentro de las prerrogativas – contenidos mínimos- que se desprenden de este derecho encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer –acceso- la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificada o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) **el derecho a excluir 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 normativa⁶**".(Negrilla fuera de texto)*

Al respecto, debe precisar este Despacho que tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de *habeas data*, le otorga al Titular de los datos personales la facultad de exigir el acceso, corrección, adición, actualización y eliminación de su información personal que repose en fichero de bases de datos de la investigada siempre que considere que sus datos no están siendo tratados legítimamente, por lo que resulta apenas claro, que los Responsables del Tratamiento, deben proceder de conformidad, implementando las medidas y procedimientos claros y concretos, dirigidos a la efectiva protección de los datos personales y su adecuado tratamiento, garantizando al Titular de la información el libre acceso y el cumplimiento de las solicitudes que el mismo efectúe respecto de su información.

En referencia al deber consagrado en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la Corte Constitucional, en la misma providencia, señaló que:

"(...) 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 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 (...)". (Subrayado fuera del texto original).

Respecto al caso que nos ocupa, mediante Resolución No. 82493 del 24 de diciembre de 2020, esta Dirección determinó preliminarmente lo siguiente:

"En el caso bajo estudio, mediante oficio bajo radicado 19-124757- -00004-del 12 de junio de 2019 se requirió a la sociedad investigada con el propósito de que, entre otras cosas acreditará prueba mediante la cual demostrara que eliminó, actualizó o corrigió oportunamente la información del Titular de acuerdo a la reclamación presentada por el señor ██████████, no obstante, pese a que la investigada suministró respuesta, como se evidencia en comunicado del denunciante de fecha 18 de julio de 2019, el mismo afirma que continúa recibiendo información comercial por parte de RAPPI S.A.S. Es importante resaltar, que esta Dirección mediante oficio bajo radicado 19-124757- -7 del 2 de marzo de 2020, requirió al quejoso para que aportara las respectivas pruebas sobre la continuidad de las comunicaciones remitidas por la sociedad investigada, frente a lo cual el quejoso guardó silencio y no allegó documentación que sustentará sus alegaciones en cuanto a la continuidad.

En relación con lo anterior, habiéndose otorgado la oportunidad procesal a la investigada para proceder con lo requerido, se tiene preliminarmente que la sociedad RAPPI S.A.S presuntamente no realizó oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales del señor ██████████ de manera oportuna por lo cual se subsume típicamente en una presunta infracción a lo dispuesto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581

⁶ Corte Constitucional Sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Pág. 6.

⁷ Corte Constitucional Sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Pág. 257.

“Por la cual se impone una sanción”

VERSIÓN PÚBLICA

de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015.”⁸

Ahora bien, la sociedad investigada presentó el respectivo escrito con sus argumentos de defensa y las pruebas que pretendía hacer valer en este radicado, bajo el número 20-355773- 21 en fecha 4 de marzo de 2022, argumentando lo siguiente:

“(…) **2.2. Argumentos en torno al caso del Señor** [REDACTED]

2.2.1. La Dirección ya había agotado su competencia para investigar y sancionar a Rappi por hechos en torno al caso del Señor [REDACTED]

Debido a que Rappi sigue sin conocer el contenido del pliego de cargos en su contra, decidió adelantar de forma autónoma una búsqueda en el sistema público de la SIC para indagar el posible origen de las acusaciones de la Dirección. Fruto de ello, logró identificar el nombre del Señor [REDACTED], con quien tuvo relación para el tratamiento de sus datos personales.

Como resultado de la trazabilidad, Rappi identificó que el Señor [REDACTED] fungió como denunciante en el trámite identificado con el número de radicado 19-124757 instruido particularmente por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, el Doctor Carlos Enrique Salazar Muñoz, a través del cual esta misma Superintendencia ya había investigado a Rappi por hechos relacionados con la solicitud de eliminación de información por parte de este titular.

En dicho trámite, particularmente a través de la Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020 suscrita por el Director, se le ordenó a Rappi la eliminación de la información del Señor [REDACTED] en atención a las solicitudes que éste presentó. De manera puntual, en el acto administrativo suscrito por el Director, la Superintendencia tomó la siguiente determinación:

“Así las cosas, esta Dirección encuentra que es procedente ordenar en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, a la sociedad RAPPI S.A.S. que suprima todos los datos personales del reclamante de su base de datos, como medida para la protección de su derecho fundamental de habeas data, toda vez que se observó el posible incumplimiento del deber contenido en los literales a y b del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad investigada.”

Como se observa, esta Superintendencia ya había investigado y juzgado a Rappi por los hechos relacionados con el Señor [REDACTED], quien parece estar nuevamente relacionado con el trámite de la referencia, por lo que respetuosamente se considera que esta Superintendencia ya había agotado su competencia frente a hechos que tengan que ver con la atención de las solicitudes de eliminación de este titular por parte de Rappi.

Cabe anotar que el día 4 de junio de 2020, en cumplimiento de la orden administrativa que le formuló la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, Rappi procedió a acreditar que había eliminado de manera total la información personal del Señor [REDACTED], actuación que dio por finalizado dicho radicado. Se allega para fácil referencia de la Dirección el mencionado escrito a través del Anexo N° 2.

No obstante haber agotado su competencia para investigar y juzgar a Rappi por lo que a juicio de esta misma Dirección fue una infracción de derechos, ésta volvió a revivir el reproche en su contra ordenando circular la Resolución N° 20943 de 2020 al Grupo de Trabajo de Habeas Data de esta misma Superintendencia, el cual curiosamente está a cargo del mismo Director, con el fin de iniciar una nueva investigación por los mismos hechos, esta vez de carácter sancionatorio.

Teniendo en cuenta que la Dirección ya había proferido un acto administrativo de carácter definitivo en contra de Rappi con relación a los hechos asociados al Señor [REDACTED], el cual, además, fue atendido de forma oportuna por esta sociedad, esta dependencia está vulnerando varios principios y derechos fundamentales que protegen a Rappi de las actuaciones de la autoridad. Particularmente se denuncian violaciones al principio de confianza legítima que emana de la Resolución N° 20943 de 2020, en virtud de la cual la SIC ya había emitido órdenes de carácter definitivo en contra de Rappi, y que ésta ya había cumplido, no siendo válido que, ahora, se traiga a colación nuevamente los mismos hechos que ya habían sido investigados y juzgados en el trámite identificado con el radicado 19- 124757.

⁸ Resolución No. 82493 del 24 de diciembre de 2020, hojas 3 a 4.

Aunado a lo anterior, es notorio que la Dirección incurre en una infracción a la prohibición de doble enjuiciamiento, dado que, si pretende investigar a Rappi nuevamente por hechos en torno a la eliminación de la información personal del Señor ██████████, revive hechos que ya habían sido superados y sobre los cuales la Dirección a cargo del Doctor Salazar ya había resuelto de fondo a través de un acto administrativo definitivo en firme.

Se es consciente de que recientemente el Decreto 092 del 24 de enero de 2022 modificó la estructura de la SIC escindiendo de la entidad las funciones que adelanta la Dirección de Habeas Data y la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales. De acuerdo con este decreto, la primera dirección vela por ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva, entre otras cosas, la supresión de información personal, mientras que la segunda vela por investigar y sancionar a los infractores de las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008.

Sin embargo, una división funcional como la descrita, independientemente de que se trata de un mecanismo que facilita por la vía reglamentaria la infracción de los principios y derechos comentados, se trata de una estructura que no valida las actuaciones rendidas por la entidad hacia el pasado, es decir, frente a casos en los que la división funcional entre ambas Direcciones simplemente era inexistente.

Por lo anterior, si lo que esta Dirección busca es revivir a través del radicado de la referencia hechos que fueron objeto de reproche y decisión por esta misma entidad, pero a través de un trámite independiente, pareciera que además de transgredir la confianza legítima emanada de sus actos administrativos de carácter definitivo y la prohibición de doble enjuiciamiento, estuviese actuando como si la división de funciones que hasta ahora le otorgó el Decreto 092 de 2022, venía siendo aplicada por la Dirección en el pasado, de facto, en ausencia de fundamento normativo.

De cualquier modo, de manera respetuosa se considera que la Dirección, en el presente trámite, busca revivir la competencia que ya había agotado con la expedición de la Resolución N° 20943 de 2020, a través de la cual (i) había manifestado que posiblemente Rappi había incumplido los deberes contenidos en el literal a y b del artículo 173 de la Ley 1581 de 2012 y (ii) le había impartido órdenes administrativas a la sociedad para la eliminación de la información del señor ██████████, órdenes que fueron debidamente cumplidas como se acredita con el Anexo N° 2.

Así las cosas, no resulta válido que la Dirección abra una nueva investigación para determinar si Rappi vulneró los deberes antes mencionados con base en los mismos hechos que ventiló en otra investigación en la que, además, expresamente manifestó haber observado incumplimientos por parte de Rappi a los deberes que le impone la ley. Con lo anterior surge la inquietud de si lo que busca la Dirección es repetir manifestaciones acerca de que Rappi infringió las mismas normas que relacionó en un acto administrativo pasado.

Esta situación hace claramente cuestionable la validez en la que se soporta la presente investigación y los actos administrativos que han sido proferidos, particularmente el pliego de cargos, el cual, se insiste, Rappi sigue sin conocer

2.2.2. Rappi atendió efectivamente las solicitudes de eliminación de información de ██████████

En adición a los hechos descritos que, se considera, afectan la validez del presente trámite, se debe manifestar que, si la Dirección busca sancionar a Rappi por las controversias emanadas de la eliminación de la información del Señor ██████████, las actuaciones que despliegue con ese objeto carecen de sustento fáctico. Lo anterior, por cuanto, como se demostró a través del escrito del 4 de junio de 2020 que acreditó el cumplimiento de la orden impuesta mediante la Resolución N° 20943 de 2020, Rappi eliminó de forma efectiva la información del titular.

Como prueba de la eliminación, basta con que la Dirección tenga en cuenta las evidencias aportadas junto con el escrito de junio de 2020 (Anexo N° 2) así como las contenidas en el escrito radicado el 2 de julio de 2019 (Anexo N° 3) en respuesta al requerimiento de información que le dirigió esta Dirección a Rappi en el marco del trámite con radicado 19-124757. En ambas actuaciones, Rappi aportó las siguientes evidencias de la eliminación efectiva de la información del Señor ██████████:



De acuerdo con la información aportada, Rappi eliminó los datos personales del Señor [REDACTED] [REDACTED] el 20 de junio de 2020, lo cual se acredita con los resultados de las búsquedas que fueron aportados con los escritos antes mencionados. Estos resultados arrojan que, al buscar los datos personales del titular, el sistema de Rappi no arroja ninguno.

Por lo anterior, respetuosamente se considera que no existe fundamento ni justificación para que esta Dirección investigue y sancione a Rappi por el incumplimiento del deber de supresión de datos personales del titular, cuando ella misma le ordenó a la sociedad llevar a cabo la eliminación, la cual ha sido acreditada por Rappi desde julio de 2019, es decir, aproximadamente 1 año y medio antes de que esta Dirección profiriera la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020 que supuestamente formula cargos en su contra.⁹

Ahora bien, en relación con el acervo probatorio, esta Dirección encuentra lo siguiente:

1. Que en la queja presentada por el Titular, bajo radicado No. 19-124757 el 1 de junio de 2019 el titular manifestó:

"Nuevamente anexo información al respecto a la violación (sic) expresa y uso indiscriminado de mis datos personales por parte de la aplicación móvil RAPPI, dado que el día 9 de mayo solicite al correo de servicio al cliente de la misma, la supresión completa de mi información personal. Esta, no ha sido del todo eliminada habiendo ya transcurrido 15 días hábiles (como anexo en la imagen tomada el día 1/06/2019). Solicito amablemente

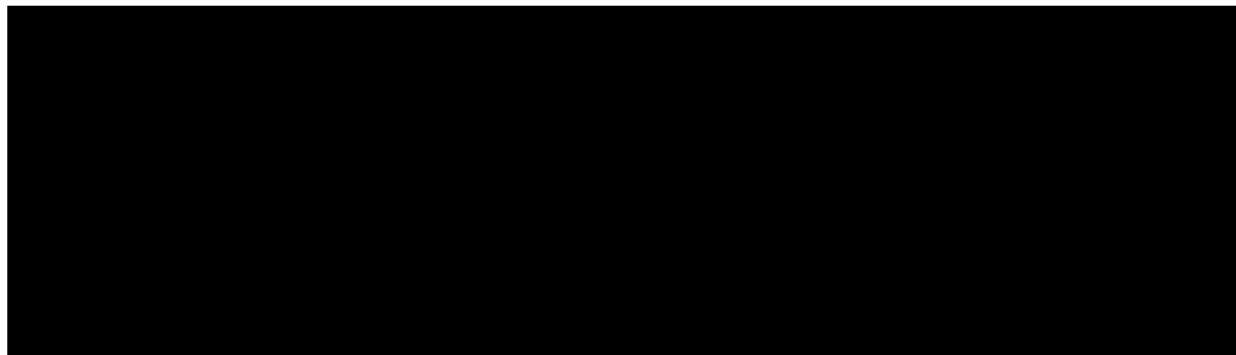
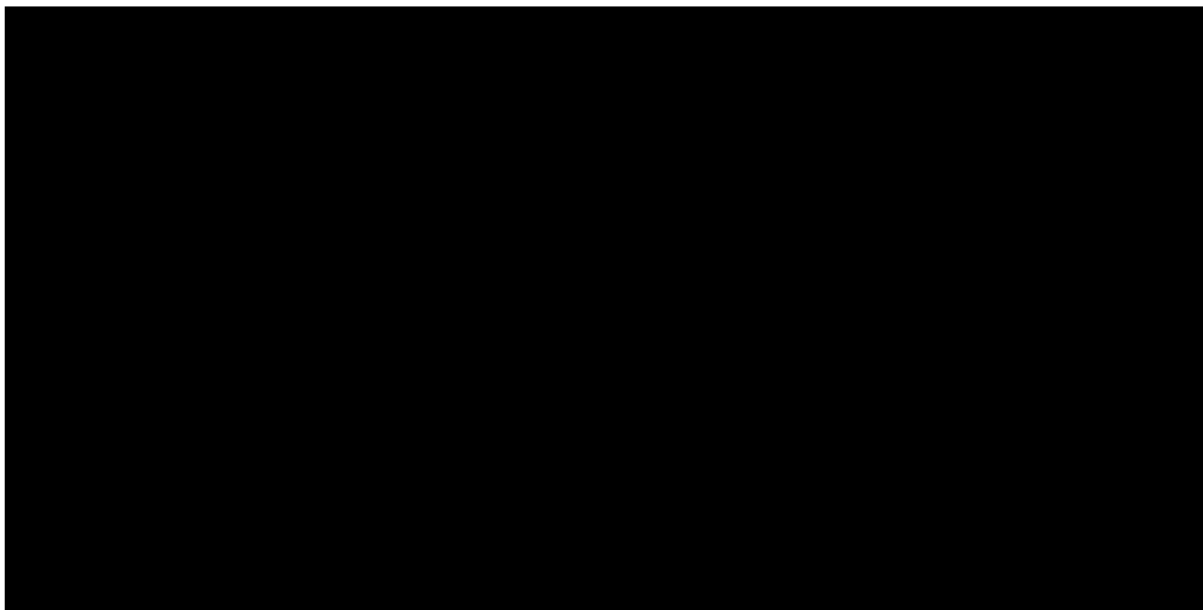
⁹ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hojas 8 a 11.

“Por la cual se impone una sanción”

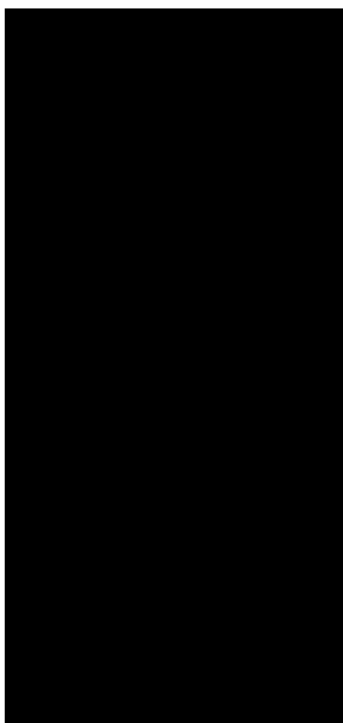
VERSIÓN PÚBLICA

la colaboración de su superintendencia para hacer valer mi derecho como consumidor a suprimir mis datos personales y a que el area (sic) de habeas data gestione una sanción contra esta aplicación por el uso INDISCRIMINADO de la misma para fines publicitarios, sin mi consentimiento”¹⁰

2. Adicionalmente, el titular aportó copia de las quejas interpuestas ante la sociedad investigada el 9 de mayo de 2019¹¹ y 1 de junio de 2019¹², como se muestra a continuación:



De igual forma, el titular aportó una imagen¹³ de los mensajes publicitarios enviados a su número de celular:



¹⁰ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 7.

¹¹ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 10.

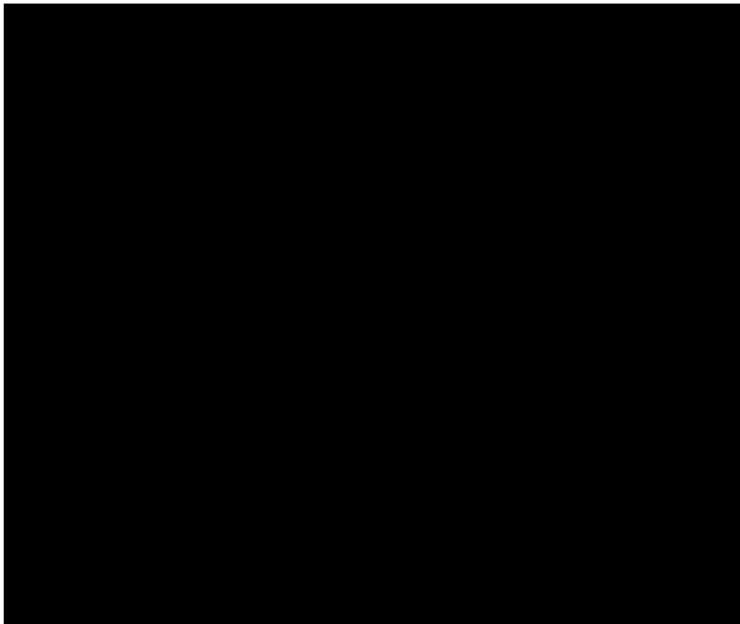
¹² Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 8.

¹³ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 9.

3. Frente a esta circunstancia, este Despacho requirió a la sociedad investigada mediante oficio de radicado 19-124757- 4 de fecha de 12 de junio de 2019 solicitando que *“acreditar[a] prueba mediante la cual se demuestre que se eliminó, actualizó o corrigió la información del Titular”*¹⁴
4. Al respecto la sociedad investigada mediante radicado 19-124757- 5 de fecha 3 de julio de 2019 indicó:

*“Los datos del Titular fueron actualizados como se evidencia en la imagen del Anexo No. 7 del presente documento donde se evidencia que fue retirado sus datos personales de la base de datos de Rappi entendiéndose que los datos mostrados bajo el acápite denominado “before” corresponden a los datos del Titular cuando aún se encontraban registrados en la base de datos de Rappi y, la información detallada bajo el acápite denominado “after”, muestra que los datos ya no se encuentran en la base de datos de Rappi”*¹⁵

5. Aunado a ello, dentro de la documentación aportada por la sociedad investigada se evidencia la siguiente imagen¹⁶:



6. Por otro lado, el Titular el 18 de julio de 2019 mediante radicado 19-124757- 6 informó a este Despacho *“A la fecha la empresa Rappi continúa bombardeándome con información comercial, y usando mis datos personales indiscriminadamente sin mi autorización”*¹⁷
7. Mediante Resolución No. 20943 del 15 de mayo de 2020 se ordenó a la sociedad investigada lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: *Ordenar a la sociedad RAPPI S.A.S. con el Nit. 900843898 - 9, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, suprima los datos personales, del señor [REDACTED] identificado con C.C. No. [REDACTED] de sus bases de datos, toda vez que se observó el posible incumplimiento al deber contenido en los literales a y b del artículo 17 de la ley 1581 de 2012.*

PARÁGRAFO PRIMERO: *La sociedad RAPPI S.A.S. 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.”*¹⁸

8. Posteriormente, la sociedad investigada el 5 de junio de 2020 mediante radicado 19-124757- 17 en respuesta a lo ordenado en la Resolución No. 20943 del 15 de mayo de 2020 manifestó:

¹⁴ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 13.

¹⁵ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 16.

¹⁶ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 59.

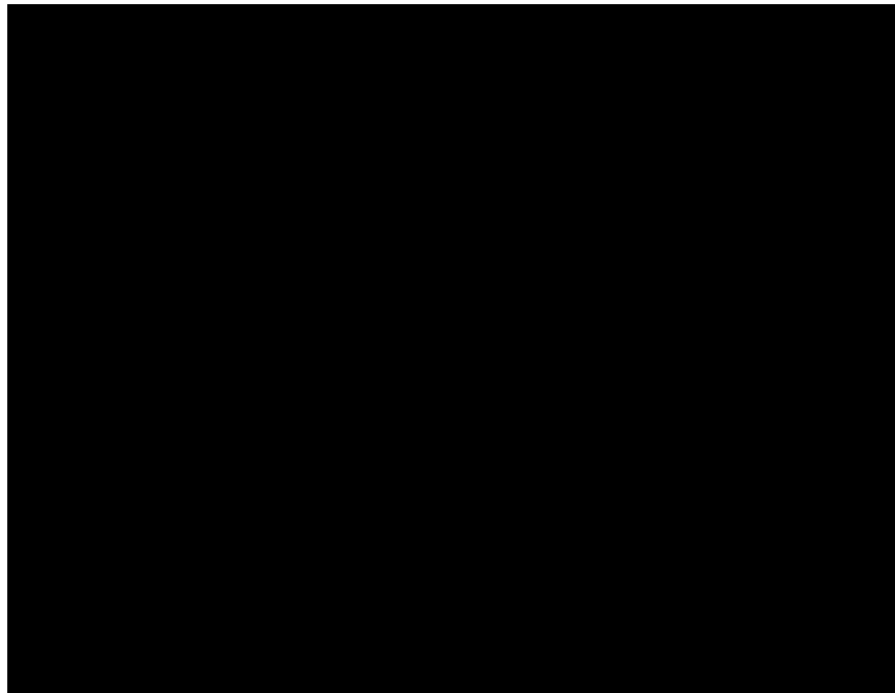
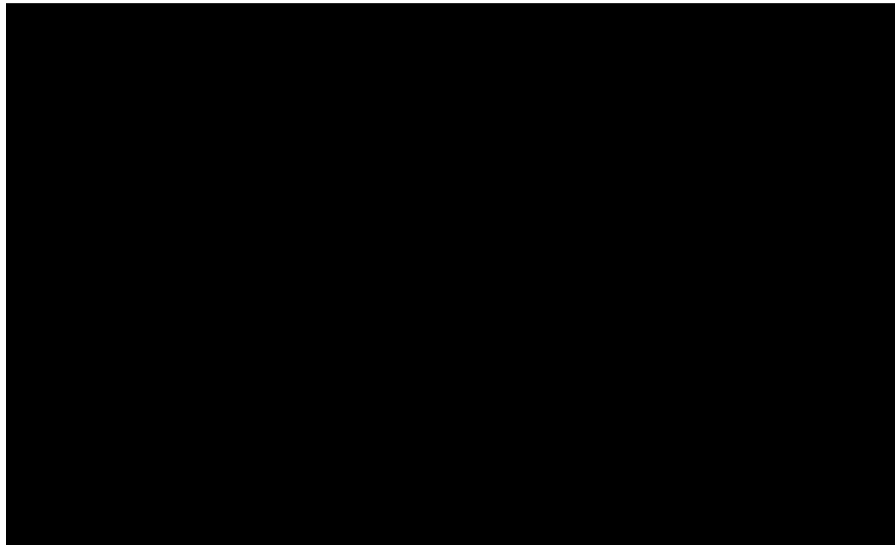
¹⁷ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 60.

¹⁸ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 5.

"De conformidad con la orden impuesta por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, mi representada confirmó la eliminación de los datos personales del titular de información [REDACTED], de acuerdo con el requerimiento recibido el día 17 de junio del año 2019. Para tal efecto, se efectuó una búsqueda de los datos personales del titular de información en la base de datos de Rappi y se verificó que no se obtiene resultado alguno, tal y como se evidencia en la imagen del Anexo No. 1 de este documento.

Se aclara que en la respuesta inicial que Rappi presentó ante esta Delegatura se acreditó de manera suficiente la eliminación de los datos personales del titular de la información de la base de datos de Rappi, mediante las imágenes que se adjuntaron a dicha respuesta inicial, y que se adjuntan nuevamente a este documento en el Anexo No. 2."¹⁹

9. Además, la sociedad investigada aportó las siguientes imágenes:



10. Consecutivamente, la sociedad investigada presentó escrito con sus argumentos de defensa bajo radicado número 20- 355773- 21 el día 4 de marzo de 2022, argumentando lo siguiente:

"(...)

2.2. Argumentos en torno al caso del Señor [REDACTED]

2.2.1. La Dirección ya había agotado su competencia para investigar y sancionar a Rappi por hechos en torno al caso del Señor [REDACTED]

¹⁹ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hojas 65 a 66.

“Por la cual se impone una sanción”

VERSIÓN PÚBLICA

Debido a que Rappi sigue sin conocer el contenido del pliego de cargos en su contra, decidió adelantar de forma autónoma una búsqueda en el sistema público de la SIC para indagar el posible origen de las acusaciones de la Dirección. Fruto de ello, logró identificar el nombre del Señor [REDACTED], con quien tuvo relación para el tratamiento de sus datos personales.

Como resultado de la trazabilidad, Rappi identificó que el Señor [REDACTED] fungió como denunciante en el trámite identificado con el número de radicado 19-124757 instruido particularmente por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, el Doctor Carlos Enrique Salazar Muñoz, a través del cual esta misma Superintendencia ya había investigado a Rappi por hechos relacionados con la solicitud de eliminación de información por parte de este titular.

En dicho trámite, particularmente a través de la Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020 suscrita por el Director, se le ordenó a Rappi la eliminación de la información del Señor [REDACTED] en atención a las solicitudes que éste presentó. De manera puntual, en el acto administrativo suscrito por el Director, la Superintendencia tomó la siguiente determinación:

“Así las cosas, esta Dirección encuentra que es procedente ordenar en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, a la sociedad RAPPI S.A.S. que suprima todos los datos personales del reclamante de su base de datos, como medida para la protección de su derecho fundamental de habeas data, toda vez que se observó el posible incumplimiento del deber contenido en los literales a y b del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad investigada.”

Como se observa, esta Superintendencia ya había investigado y juzgado a Rappi por los hechos relacionados con el Señor [REDACTED], quien parece estar nuevamente relacionado con el trámite de la referencia, por lo que respetuosamente se considera que esta Superintendencia ya había agotado su competencia frente a hechos que tengan que ver con la atención de las solicitudes de eliminación de este titular por parte de Rappi.

Cabe anotar que el día 4 de junio de 2020, en cumplimiento de la orden administrativa que le formuló la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, Rappi procedió a acreditar que había eliminado de manera total la información personal del Señor [REDACTED], actuación que dio por finalizado dicho radicado. Se allega para fácil referencia de la Dirección el mencionado escrito a través del Anexo N° 2.

No obstante haber agotado su competencia para investigar y juzgar a Rappi por lo que a juicio de esta misma Dirección fue una infracción de derechos, ésta volvió a revivir el reproche en su contra ordenando circular la Resolución N° 20943 de 2020 al Grupo de Trabajo de Habeas Data de esta misma Superintendencia, el cual curiosamente está a cargo del mismo Director, con el fin de iniciar una nueva investigación por los mismos hechos, esta vez de carácter sancionatorio.

Teniendo en cuenta que la Dirección ya había proferido un acto administrativo de carácter definitivo en contra de Rappi con relación a los hechos asociados al Señor [REDACTED], el cual, además, fue atendido de forma oportuna por esta sociedad, esta dependencia está vulnerando varios principios y derechos fundamentales que protegen a Rappi de las actuaciones de la autoridad. Particularmente se denuncian violaciones al principio de confianza legítima que emana de la Resolución N° 20943 de 2020, en virtud de la cual la SIC ya había emitido órdenes de carácter definitivo en contra de Rappi, y que ésta ya había cumplido, no siendo válido que, ahora, se traiga a colación nuevamente los mismos hechos que ya habían sido investigados y juzgados en el trámite identificado con el radicado 19-124757.

Aunado a lo anterior, es notorio que la Dirección incurre en una infracción a la prohibición de doble enjuiciamiento, dado que, si pretende investigar a Rappi nuevamente por hechos en torno a la eliminación de la información personal del Señor [REDACTED], revive hechos que ya habían sido superados y sobre los cuales la Dirección a cargo del Doctor Salazar ya había resuelto de fondo a través de un acto administrativo definitivo en firme.

Se es consciente de que recientemente el Decreto 092 del 24 de enero de 2022 modificó la estructura de la SIC escindiendo de la entidad las funciones que adelanta la Dirección de Habeas Data y la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales. De acuerdo con este decreto, la primera dirección vela por ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva, entre otras cosas, la supresión de información personal,

mientras que la segunda vela por investigar y sancionar a los infractores de las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008.

Sin embargo, una división funcional como la descrita, independientemente de que se trata de un mecanismo que facilita por la vía reglamentaria la infracción de los principios y derechos comentados, se trata de una estructura que no valida las actuaciones rendidas por la entidad hacia el pasado, es decir, frente a casos en los que la división funcional entre ambas Direcciones simplemente era inexistente.

Por lo anterior, si lo que esta Dirección busca es revivir a través del radicado de la referencia hechos que fueron objeto de reproche y decisión por esta misma entidad, pero a través de un trámite independiente, pareciera que además de transgredir la confianza legítima emanada de sus actos administrativos de carácter definitivo y la prohibición de doble enjuiciamiento, estuviese actuando como si la división de funciones que hasta ahora le otorgó el Decreto 092 de 2022, venía siendo aplicada por la Dirección en el pasado, de facto, en ausencia de fundamento normativo.

De cualquier modo, de manera respetuosa se considera que la Dirección, en el presente trámite, busca revivir la competencia que ya había agotado con la expedición de la Resolución N° 20943 de 2020, a través de la cual (i) había manifestado que posiblemente Rappi había incumplido los deberes contenidos en el literal a y b del artículo 173 de la Ley 1581 de 2012 y (ii) le había impartido órdenes administrativas a la sociedad para la eliminación de la información del señor [REDACTED], órdenes que fueron debidamente cumplidas como se acredita con el Anexo N° 2.

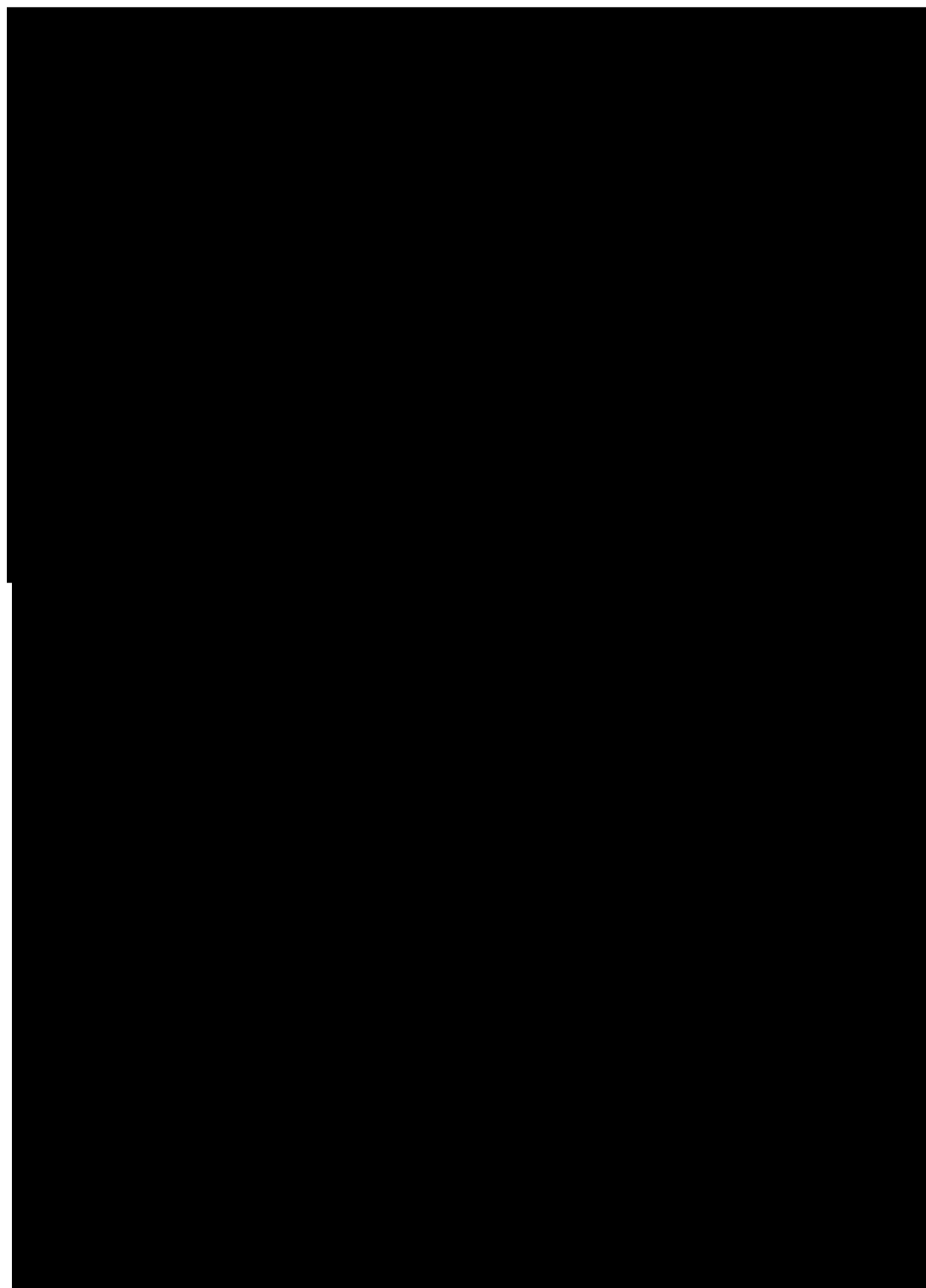
Así las cosas, no resulta válido que la Dirección abra una nueva investigación para determinar si Rappi vulneró los deberes antes mencionados con base en los mismos hechos que ventiló en otra investigación en la que, además, expresamente manifestó haber observado incumplimientos por parte de Rappi a los deberes que le impone la ley. Con lo anterior surge la inquietud de si lo que busca la Dirección es repetir manifestaciones acerca de que Rappi infringió las mismas normas que relacionó en un acto administrativo pasado.

Esta situación hace claramente cuestionable la validez en la que se soporta la presente investigación y los actos administrativos que han sido proferidos, particularmente el pliego de cargos, el cual, se insiste, Rappi sigue sin conocer

2.2.2. Rappi atendió efectivamente las solicitudes de eliminación de información de [REDACTED]

En adición a los hechos descritos que, se considera, afectan la validez del presente trámite, se debe manifestar que, si la Dirección busca sancionar a Rappi por las controversias emanadas de la eliminación de la información del Señor [REDACTED], las actuaciones que despliegue con ese objeto carecen de sustento fáctico. Lo anterior, por cuanto, como se demostró a través del escrito del 4 de junio de 2020 que acreditó el cumplimiento de la orden impuesta mediante la Resolución N° 20943 de 2020, Rappi eliminó de forma efectiva la información del titular.

Como prueba de la eliminación, basta con que la Dirección tenga en cuenta las evidencias aportadas junto con el escrito de junio de 2020 (Anexo N° 2) así como las contenidas en el escrito radicado el 2 de julio de 2019 (Anexo N° 3) en respuesta al requerimiento de información que le dirigió esta Dirección a Rappi en el marco del trámite con radicado 19-124757. En ambas actuaciones, Rappi aportó las siguientes evidencias de la eliminación efectiva de la información del Señor [REDACTED]:



De acuerdo con la información aportada, Rappi eliminó los datos personales del Señor [REDACTED] el 20 de junio de 2020, lo cual se acredita con los resultados de las búsquedas que fueron aportados con los escritos antes mencionados. Estos resultados arrojan que, al buscar los datos personales del titular, el sistema de Rappi no arroja ninguno.

Por lo anterior, respetuosamente se considera que no existe fundamento ni justificación para que esta Dirección investigue y sancione a Rappi por el incumplimiento del deber de supresión de datos personales del titular, cuando ella misma le ordenó a la sociedad llevar a cabo la eliminación, la cual ha sido acreditada por Rappi desde julio de 2019, es decir, aproximadamente 1 año y medio antes de que esta Dirección profiriera la Resolución N° 82493 del 24 de diciembre de 2020 que supuestamente formula cargos en su contra.²⁰

De acuerdo con lo hasta aquí analizado, este Despacho encuentra probado lo siguiente:

- (i) El 9 de mayo de 2019²¹ el Titular presentó una solicitud de eliminación de datos ante la sociedad investigada.
- (ii) El 1 de junio de 2019²², ante la falta de una respuesta por parte de la sociedad, el Titular volvió a reiterar la solicitud de eliminación de datos ante la sociedad investigada.
- (iii) El 12 de junio de 2019, este Despacho solicitó explicaciones a la sociedad investigada en relación con los hechos descrito en la denuncia interpuesta por el Titular ante esta Entidad.
- (iv) El 3 de julio de 2019 la sociedad investigada en respuesta a la solicitud de explicaciones informó que había procedido con la eliminación de los datos del Titular de sus bases de datos.

²⁰ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hojas 8 a 11.

²¹ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 10.

²² Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 8.

- (v) El 18 de julio de 2019, el Titular informó a este Despacho que *“A la fecha la empresa Rappi continúa bombardeándome con información comercial, y usando mis datos personales indiscriminadamente sin mi autorización”*²³.
- (vi) El 5 de junio de 2020 la investigada en cumplimiento de la orden emitida mediante la Resolución No. 20943 del 15 de mayo de 2020 indicó que *“Se aclara que en la respuesta inicial que Rappi presentó ante esta Delegatura se acreditó de manera suficiente la eliminación de los datos personales del titular de la información de la base de datos de Rappi”*²⁴.
- (vii) El 4 de marzo de 2022, dentro de la presente investigación administrativa con carácter sancionatorio, la sociedad investigada informó que había eliminado los datos personales del Titular de sus bases de datos el día 20 de junio de 2020²⁵.

Con base en lo anterior, se evidencia que el Titular el 9 de mayo de 2019²⁶ presentó una solicitud de eliminación de sus datos personales de las bases de datos de la investigada y la sociedad:

- (i) En principio no le dio trámite a la solicitud dentro del término establecido en la norma.
- (ii) Procedió presuntamente a la eliminación de los datos del titular después de recibir un requerimiento de esta entidad. Por lo tanto, la presunta eliminación no se dio debido a la queja interpuesta por el Titular sino con ocasión del inicio de la actuación ante esta Superintendencia.
- (iii) Aunque indicó ante este Despacho que había procedido a la eliminación de los datos del Titular para la fecha del 3 de julio de 2019, en el escrito remitido el 4 de marzo de 2022 la sociedad afirmó que la eliminación fue realizada hasta el *“el 20 de junio de 2020”*²⁷.

Por lo anterior, este Despacho evidencia que la sociedad no realizó la eliminación dentro del término establecido en la Ley por cuanto esta fue realizada más de un año después de la solicitud interpuesta por el Titular.

Al respecto, es importante que se entienda que es imperativo -no facultativo- que los Responsables del tratamiento de datos personales garanticen oportuna y debidamente los derechos constitucionales y legales de los Titulares. En ese sentido, se espera que los Responsables del Tratamiento obren con la máxima diligencia y efectividad, y que, ante una solicitud de supresión de datos por parte de un Titular, se proceda a dar trámite a la misma dentro de los términos previstos en la Ley.

Frente a esto, es pertinente hacer claridad sobre los términos dispuestos para dar respuesta a las peticiones de los Titulares. Es menester señalar que si bien el deber objeto de estudio no establece un término para dar respuesta a la solicitud de supresión interpuesta por el Titular, se debe tener en cuenta que dicho deber debe entenderse en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

En este punto, es de suma relevancia señalar que la pretensión del Titular fue la supresión de sus datos, la cual se determina a través del ejercicio del derecho de petición, siendo este el medio para la consecución del fin que es la supresión de los datos. Así las cosas, la investigada debía acatar la solicitud del Titular máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud; situación que, en este caso, a todas luces no sucedió debido a la negligencia de la investigada en dar trámite a la petición del Titular.

Así las cosas, se tiene que la sociedad **RAPPI S.A.S.**, no actuó de forma diligente, efectiva y oportuna ante la solicitud de eliminación presentada por el Titular [REDACTED].

Por su parte, la sociedad investigada argumenta que:

“si la Dirección busca sancionar a Rappi por las controversias emanadas de la eliminación de la información del Señor [REDACTED], las actuaciones que despliegue con ese objeto carecen de sustento fáctico. Lo anterior, por cuanto, como se demostró a través del escrito del 4 de junio de

²³ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 60.

²⁴ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 66.

²⁵ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hoja 10.

²⁶ Expediente digital. Consecutivo 1. Página 2, hoja 10.

²⁷ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hoja 10.

2020 que acreditó el cumplimiento de la orden impuesta mediante la Resolución N° 20943 de 2020, Rappi eliminó de forma efectiva la información del titular.

Como prueba de la eliminación, basta con que la Dirección tenga en cuenta las evidencias aportadas junto con el escrito de junio de 2020 (Anexo N° 2) así como las contenidas en el escrito radicado el 2 de julio de 2019 (Anexo N° 3)²⁸

Frente a esto, resulta relevante indicarle a la sociedad que la eliminación de los datos, como ya fue indicado, debía realizarse máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. Por ende, ya que la sociedad no lo realizó la eliminación dentro del término establecido en la Ley este Despacho evidencia un incumpliendo del deber legal.

Con base en lo anterior, es posible concluir que la investigada **NO** logró demostrar que efectivamente adelantó las medidas correspondientes para atender en forma oportuna y eficiente la petición elevada por el Titular, mediante la cual este buscaba que se le garantizara su derecho fundamental al hábeas data, y que se eliminara su información.

Además, en el presente caso la sociedad investigada también argumenta que "La Dirección ya había agotado su competencia para investigar y sancionar a Rappi por hechos en torno al caso del Señor ██████████" debido a la orden dada en la Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020.

El anterior argumento no es de recibo para esta entidad toda vez que la Resolución citada corresponde a una Resolución del Grupo de Trabajo de Habeas Data de esta Dirección. Por lo tanto, es pertinente hacer ciertas aclaraciones en torno a la conformación de esta Dirección.

Como lo indica la sociedad el Decreto 092 del 24 de enero de 2022 modificó la estructura de la SIC y estableció la Dirección de Habeas Data y la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales. De acuerdo con este decreto, cómo lo establece la misma sociedad "la primera dirección vela por ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva, entre otras cosas, la supresión de información personal, mientras que la segunda vela por investigar y sancionar a los infractores de las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008".

Antes del Decreto 092 del 24 de enero de 2022 la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales estaba integrada por dos grupos de trabajo, a saber: (i) el Grupo de Trabajo de Habeas Data y (ii) el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, cuyas funciones se señalan a continuación.

Así, el Grupo de Trabajo de Habeas Data, de acuerdo a la Resolución 54004 del 17 de septiembre de 2012 estaba adscrito a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales y tenía las siguientes funciones:

"(...)

Elaborar los actos administrativos que sean necesarios para el cabal cumplimiento del trámite de las quejas o reclamos que se adelanten en procura del amparo del derecho fundamental de hábeas data, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

(...)."

Por su parte, el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de acuerdo a la Resolución en mención tenía las siguientes funciones:

"(...)

3. Elaborar los actos administrativos que sean necesarios para tramitar y decidir las investigaciones que se adelanten de oficio o a petición de parte, por violación a las normas de Protección de Datos Personales.

(...)."

Así, se tiene que las actuaciones de ambos grupos se regían por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Sin embargo, de

²⁸ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9, hoja 10.

acuerdo con la Resolución 54004 del 17 de septiembre de 2012, el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y el Grupo de Trabajo de Hábeas Data desempeñaban funciones distintas y conllevaban a la adopción de dos decisiones independientes por parte de esta Dirección.

En la primera, el Grupo de Trabajo de Hábeas buscaba garantizar al ciudadano su derecho fundamental de habeas Data, mientras que en la segunda, el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas debía analizar el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales, y ante conductas presuntamente violatorias de la ley dar inicio formal a un proceso administrativo sancionatorio.

En el caso en concreto, el Grupo de Habeas Data mediante Resolución N° 20943 del 15 de mayo de 2020, amparó el derecho de habeas data del Titular y ordenó la supresión de los datos del Titular de todas las bases de datos de la sociedad investigada.

Por su parte, al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas le corresponde ahora analizar y determinar si la sociedad infringió el Régimen General de Protección de Datos Personales establecido en la Ley 1581 de 2012 en relación con los hechos acontecidos con el titular [REDACTED]. Por lo anterior, para este Despacho no es de recibo el argumento planteado por la investigada para desvirtuar el cargo.

En conclusión, de acuerdo al análisis realizado por este Despacho es posible concluir que la investigada **NO** logró demostrar que efectivamente adelantó las medidas correspondientes para atender en forma oportuna y eficiente la petición elevada por el Titular, y así se evidencia un actuar negligente por parte de esta en el cumplimiento del deber previsto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015. Por lo anterior, se procederá a imponer una sanción de carácter pecuniario.

12.3.2 Conclusiones

Se encontró probado que la investigada no atendió en forma oportuna y diligente la solicitud realizada por el Titular en el sentido de eliminar los datos del titular de sus bases de datos, dentro del término establecido en la Ley.

DÉCIMO TERCERO: Imposición y graduación de la sanción

13.1 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, el cual señala lo siguiente: La Corte Constitucional señaló sobre este asunto:

"ARTÍCULO 23. SANCIONES. *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:*

- a) *Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;*
- b) *Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;*
- c) *Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- d) *Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;"*

Por su parte, La Corte Constitucional a través de sentencia C-557 de 2000, señaló que la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo tiene la siguiente naturaleza:

"Partiendo de la concepción que entiende la planeación como el instrumento fundamental para el manejo económico del Estado, y con base en lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 341 de la Constitución Política según el cual "(e)l Plan Nacional de Inversiones se expedirá mediante

una ley que tendrá prelación sobre las demás leyes", y que "sus mandatos constituirán mecanismos idóneos para su ejecución y suplirán los existentes sin necesidad de la expedición de leyes posteriores"; la jurisprudencia ha destacado que la Ley del Plan de Desarrollo, que debe expedirse en cada período presidencial, determina el contenido de las leyes anuales de presupuesto, de otras leyes que tocan el tema económico, social o ambiental (...)" (Subrayado fuera de texto).

El Plan Nacional de Desarrollo por ser una ley de iniciativa gubernamental y de un amplio consenso -tanto en la elaboración del proyecto de Ley como en su trámite legislativo- su cumplimiento debe hacerse de manera inmediata por parte de todas las entidades de orden nacional²⁹. Su cumplimiento se mide en la ejecución que se haga del Plan Nacional de Desarrollo dentro las competencias que le sean propias a cada una de las entidades del orden nacional observando los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

En consecuencia, cualquier norma que se incluya dentro del Plan Nacional de Desarrollo debe ser de obligatorio cumplimiento por las entidades que conforman la rama ejecutiva del nivel nacional a través del respectivo plan de acción institucional como lo establece el inciso 1 del artículo 26 de la ley 152 de 1994.

En ese orden de ideas, el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, establece lo siguiente:

ART. 49. —Cálculo de valores en UVT. A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente, SMMLV, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario, UVT. En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

PAR. —Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en SMMLV.

De esta manera y de conformidad con la norma antes señalada, si el valor de los cobros, sanciones o multas se encuentran establecidos en salarios mínimos, estos deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario UVT. Por lo cual, las multas de carácter personal e institucional dispuestas en la Ley 1581 de 2012, serán determinadas de la siguiente manera:

$$\frac{SMMLV}{UVT \text{ vigente } 2022} = SMMLV \text{ expresado en UVT'S}$$

$$SMMLV \text{ expresado en UVT'S} * \text{Número de SMMLV a convertir} = \text{Sanción expresada en UVT'S}$$

De otra parte, la ley 1581 de 2012 en su artículo 24 señala los criterios de graduación de las sanciones de los cuales este Despacho entrará a determinar cuales se deben tener en cuenta en caso concreto, así:

"ARTÍCULO 24. CRITERIOS PARA GRADUAR LAS SANCIONES. Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley;*
- b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;*
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción;*
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio;*

²⁹ Las entidades territoriales tienen sus propios Planes de Desarrollo, artículos 31 y ss., de la Ley 152 de 1994. Sin perjuicio, a la participación que éstas tienen en la elaboración del PND.

“Por la cual se impone una sanción”

VERSIÓN PÚBLICA

e) *La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;*

f) *El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”*

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1581 de 2012, con relación a la imposición de la sanción, el artículo 24 ibidem establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las garantías del artículo 29 Constitucional³⁰ y que, por lo tanto, esta Dirección deberá analizar para el caso concreto y así determinar cuáles debe tener en cuenta. Esos criterios, según la sentencia C-748 de 2012, hacen referencia a cinco circunstancias de agravación, entre los literales a) y e), y a una circunstancia de atenuación o disminución de la sanción, correspondiente al literal f).

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, esta Superintendencia debe ejercer su potestad sancionatoria de forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad que la norma vulnerada que establezca, así como la proporcionalidad entre la gravedad de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”³¹

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 23 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, es una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data financiero y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros³².

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 23 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, son una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data financiero y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros³³.

La imposición de sanciones por violación de la Ley 1581 de 2012 tiene como fin central proteger y promover el respeto del derecho fundamental a la protección de datos personales, derecho humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivizado por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución de 1991, y que en muchas ocasiones es conexo a otros derechos fundamentales de gran relevancia constitucional como la dignidad humana, el buen nombre, la intimidad, etc.

³⁰ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. (...) (negrita añadida)

³¹ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

³² Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrada Ponente Clara Inés Vargas.

³³ Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrada Ponente Clara Inés Vargas.

Del mismo modo, la vulneración del derecho fundamental a la protección de datos personales no solo afecta los derechos de una persona en particular, sino que pone en riesgo los derechos fundamentales de toda la sociedad. Por eso, las sanciones de dichas conductas no pueden, ni deben tratarse, como una cuestión insignificante o de poca monta. La transgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano es, por sí sólo, un hecho muy grave que no necesita de forzosos razonamientos para evitar un desentendimiento de la importancia de lo sucedido.

Recuérdese que, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, *“el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad”*³⁴. Por eso, según dicho documento, se considera *“esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho”*. No debe olvidarse que el respeto de los derechos humanos es un elemento esencial de la democracia³⁵.

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23³⁶ de la misma ley. Asimismo, el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 24. CRITERIOS PARA GRADUAR LAS SANCIONES. *Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:*

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley;*
- b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;*
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción;*
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”*

Por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso en concreto, así:

13.1.1 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.

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que

³⁴ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

³⁵ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

³⁶ Ley 1581 de 2012, artículo 23: *“La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:*

a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;

Texto del Proyecto de Ley Anterior

b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;

c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;

d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;

PARÁGRAFO. *Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva.”*

establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

"(...) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad. (...)"³⁷

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe, en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, la colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

En el caso *sub examine* quedó demostrado que sociedad **RAPPI S.A.S** actuó negligentemente al no atender en forma oportuna y diligente la solicitud realizada por el Titular en el sentido de eliminar los datos del mismo de sus bases de datos, dentro del término establecido en la Ley, incumpliendo de esta forma con el deber establecido en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015.

Por tanto, se impondrá como sanción una multa de **VEINTE MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL CIENTO VEINTE PESOS/MCTE (\$20.142.120)** equivalente a **QUINIENTAS TREINTA (530)** Unidades De Valor Tributario - UVT³⁸ vigentes por el incumplimiento del deber establecido en literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015.

13.1.2 Reincidencia en la comisión de la infracción

Será tenido en cuenta el criterio contenido en el literal c) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 en la medida en que con anterioridad la sociedad investigada ha sido sancionada por el incumplimiento del deber de realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos de los Titulares.

En relación con este deber se destacan las siguientes (2) sanciones:

(1) Radicado 18-89592

Mediante Resolución N°. 9800 de fecha de 25 de abril de 2019, se sancionó a la sociedad **RAPPI S.A.S**, por la violación del deber contenido en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, al haberse demostrado que el Responsable no garantizó al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data al no atender efectivamente la solicitud de supresión de datos personales realizada por el Titular.

(2) Radicado 19-131604

Mediante Resolución N°. 77215 de fecha de 30 de noviembre de 2020, se sancionó a la sociedad **RAPPI S.A.S**, por la violación del deber contenido en el literal a) del artículo 17, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y con el

³⁷Corte Constitucional. Sentencia C-125 de 2003. M.P: Marco Gerardo Monroy Cabra. F.J: 5.

³⁸ Mediante la resolución 140 del 25 de noviembre de 2021, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dio a conocer el valor de la UVT aplicable en 2022, la cual quedó en \$38.004

artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, al haberse demostrado que el Responsable no garantizó en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data del titular, en razón a que no suprimió los datos personales del titular dentro del término indicado para hacerlo.

Por lo anterior, este Despacho procederá a aumentar la respectiva sanción en un valor equivalente a quinientas treinta (530) unidades de valor tributario vigentes, quedando la multa por la suma de **CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$40.284.240)** equivalente a **MIL SESENTA (1.060) UVT** Unidades de Valor Tributario

13.1.3 Reconocimiento o aceptación de la infracción

La investigada mediante el escrito radicado bajo número 20- 355773- 21 el día 4 de marzo de 2022 manifestó lo siguiente:

"se solicita a la Dirección que en caso de que considere procedente la aplicación de una multa en contra de Rappi a raíz de los hechos en torno a la solicitud de eliminación del Señor [REDACTED], aplique la causal de atenuación consignada en el literal f del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 en consonancia con el numeral 8 del artículo 50 del CPACA.³⁹

No obstante, tomando en cuenta que la sociedad durante toda la actuación se centró en desvirtuar el cargo formulado y no realizó el reconocimiento o aceptación de la infracción de manera directa este Despacho considera que el criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no es aplicable.

13.1.4 Otros criterios de graduación

Por último, se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 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 desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia; (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia.

DÉCIMO CUARTO: Que con el fin de garantizar los derechos fundamentales de contradicción de la sociedad **RAPPI S.A.S** identificada con Nit. 900.843.898-9, esta Dirección ha concedido el acceso al presente Expediente digital, por intermedio de su Representante legal vinculado al correo electrónico de notificación judicial de la sociedad notificacionesrappi@rappi.com, quien debe registrarse en calidad de persona natural, exclusivamente con los datos en mención, en el enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>

En caso de que la sociedad requiera un acceso adicional de consulta del Expediente, deberá dirigir su solicitud en tal sentido desde el correo electrónico de notificación judicial de la sociedad, a los correos electrónicos contactenos@sic.gov.co y habeasdata@sic.gov.co, indicando el número de radicado del expediente, los nombres y números de identificación de las personas autorizadas, **acreditando para dicho efecto los debidos poderes y/o autorizaciones, según corresponda.**

Si tienen alguna duda o presentan algún inconveniente para la consulta del expediente o requiere más información relacionada con la Protección de Datos Personales, favor comunicarse con el contact center (601) 592 04 00, para que la misma sea atendida en el menor tiempo posible.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

³⁹ Expediente digital. Consecutivo 21. Página 9. hoja 12.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **RAPPI S.A.S**, identificada con Nit. 900.843.898-9, de **CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$40.284.240)** equivalente a **MIL SESENTA (1.060)** UVT Unidades de Valor Tributario, por la violación a lo dispuesto en a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma ley y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015.

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: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a sociedad **RAPPI S.A.S**, identificada con Nit. 900.843.898-9, a través de su representante legal y apoderada, entregándole copia de esta e informándole que contra ella procede el recurso de reposición, ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, y el de apelación, ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de la presente decisión al señor [REDACTED], identificado con la **C.C.** [REDACTED]

ARTÍCULO CUARTO: La Superintendencia de Industria y Comercio se permite recordar que los canales habilitados para que los investigados ejerzan sus derechos, den respuesta a requerimientos, interpongan recursos, entre otros, son:

- Correo Superintendencia de Industria y Comercio: contactenos@sic.gov.co
- Sede Alternativa: Avenida Carrera 7 # 31ª - 36 pisos 3 y 3 A en la Ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 14 DICIEMBRE 2022

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: LCAF
Revisó: SRB
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

Sociedad: **RAPPI S.A.S**
Identificación: NIT.900.843.898-9
Representante Legal: [REDACTED]
Identificación: C.C. No. [REDACTED]
Dirección: Calle 93 # 19 - 75
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesrappi@rappi.com

Apoderado: [REDACTED]
Identificación: C.C. N° [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]

COMUNICACIÓN:

Señor: [REDACTED]
Identificación: C.C. No. [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]