



[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/030\\_Datos\\_whatapp\\_web%201440-370.jpg](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/030_Datos_whatapp_web%201440-370.jpg)

## Superindustria ordena a WhatsApp cumplir con el estándar nacional de protección de datos de sus 39 millones de usuarios en el país

**Bogotá D.C., 26 de mayo de 2021.** La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección de datos personales, emitió una orden de obligatorio cumplimiento a la empresa WhatsApp LLC para que implemente medidas acordes con el estándar colombiano en materia de Habeas Data y debido tratamiento de datos personales.

La decisión se tomó a través de la Resolución 29826 de mayo de 2021, luego de determinar que la Política de Tratamiento de la Información (PTI) de WhatsApp LLC incumple en un 57,89% los requisitos que exige la regulación colombiana. Adicionalmente, se estableció que dicha empresa tampoco cumple con el 75% de los requerimientos establecidos en el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

La Superintendencia de Industria y Comercio pudo establecer que esta empresa recolecta y trata datos personales de por lo menos treinta y nueve (39) millones de usuarios activos mensualmente en Colombia y que ésta utiliza "cookies" para recolectar o tratar Datos personales en territorio nacional, por lo que la Ley 1581 de 2012 es aplicable a WhatsApp LLC, pues esta compañía acopia o captura datos personales a través de una herramienta que se instalan en dispositivos móviles y computadores ubicados en Colombia.

La SIC ordenó lo siguiente a WhatsApp LLC:

- Crear una Política de Tratamiento de Información (PTI) que cumpla todos los requisitos que exige la regulación colombiana. Dicha PTI debe ser puesta en conocimiento de los Titulares de los Datos domiciliados o residentes en el territorio colombiano.
- Implementar un mecanismo o procedimiento apropiado, efectivo y demostrable para que, al momento de solicitar la Autorización de las personas les informen en idioma castellano, de manera clara, sencilla y expresa todo lo que ordena el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- WhatsApp LLC deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en dicho artículo y, cuando el Titular de dato lo solicite, entregarle copia de ésta.
- Registrar sus Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, respecto de los Datos que recolectan o tratan en el territorio de la República de Colombia sobre personas residentes o domiciliadas en este país.

Adicionalmente, se EXHORTÓ a WhatsApp LLC para que informe a la Superindustria una dirección de correo electrónico para recibir comunicaciones o notificaciones de actos administrativos. Lo anterior es muy importante para contar con un canal de comunicación expedito con miras a atender de forma inmediata aquellos requerimientos o decisiones que involucran la protección de los derechos humanos de millones de personas usuarias de los servicios de WhatsApp LLC.

El incumplimiento de estas órdenes acarrea investigaciones administrativas sancionatorias que pueden generar multas de hasta 2.000 salarios mínimos legales vigentes o la eventual suspensión de actividades de WhatsApp LLC en Colombia.

Contra la decisión proceden recursos de reposición y apelación.



¡Superintendencia de Industria y Comercio,  
confianza que construye progreso!

Noticia  
Académico  
Consumidor  
Empresarial  
General

Trámites y servicios

## Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3

Horario de Atención Presencial: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m

Teléfono Conmutador: [+57 \(1\) 587 00 00](tel:+5715870000) - Bogotá (tel:0315870000) - Línea Gratuita Nacional: [01 8000 910165](tel:018000910165) (tel:01 8000 910165)

Contact center [+57 \(1\) 592 0400](tel:+5715920400) (tel:0315920400)

Correo Institucional: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) (mailto:contactenos@sic.gov.co)

Canales electrónicos (<https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>)

### Canales físicos

(<https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>)

Denuncias por corrupción (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>)

Correo exclusivo notificaciones judiciales: [notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co) (mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)

©Copyright 2021 - Todos los derechos reservados Gobierno de Colombia

FACEBOOK

INSTAGRAM

TWITTER

YOUTUBE

([HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/SUPERINTENDENCIAINDUSTRIAYCOMERCIO/](https://www.facebook.com/superintendenciaindustriaycomercio/))

([HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/SUPERINTENDENCIA\\_SIC/](https://www.instagram.com/superintendencia_sic/))

([HTTPS://TWITTER.COM/SICSUPER](https://twitter.com/SICSUPER))

([HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/CHANNEL/SVNOPLDLX4QT7HTCOYW/](https://www.youtube.com/channel/SVNOPLDLX4QT7HTCOYW/))

Política Editorial (<https://www.sic.gov.co/politica-editorial/>) | Aviso de privacidad (<https://www.sic.gov.co/ley-de-proteccion-de-datos/>) | Política de uso de contenido página web

(<https://www.sic.gov.co/politica-privacidad/>) | Políticas de datos

(<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/072020/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos%20Personales%20-%20SIC.pdf>) | Mapa del sitio

(</mapa-del-sitio-sic>) | Créditos (<https://www.sic.gov.co/creditos>)



(<https://www.sic.gov.co>)



Conoce GOV.CO aquí (<https://www.gov.co>)

