

Bogotá D.C., 10 de marzo de 2023

Señor (a):

Asunto: Radicación: 23-39164
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 8

Reciba cordial saludo.

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

1. OBJETO DE LA CONSULTA

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

“Acabo de leer la circular externa 009 que indican las instrucciones sobre la información mínima que deben suministrarse a los consumidores acerca de equipos terminales móviles, por favor solicito se aclare que la información que se debe dar al consumidor de acuerdo al numeral 2.19 es estrictamente con fines comerciales es decir a través de propaganda en espacios físicos o virtuales de exhibición para la venta, mas no representa una obligación en el empaquetado o en el software de los equipos, ni representará un requisito a aplicar por la CRC durante el proceso de homologación”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

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

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

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

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

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

3.1. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para mayor claridad en la aplicación del Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) el artículo 5 señala las siguientes definiciones:

“Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y

empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

(...)

*7. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, **los precios**, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización;*

8. Producto: Todo bien o servicio;

(...)"

(Negrilla y subrayas fuera de texto)

El numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, consagra como derecho de los consumidores lo siguiente:

"1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos".

En concordancia con lo anterior, el artículo 24 de la precitada ley señala lo siguiente:

"Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de

su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación”.

(Subrayas y negrilla fuera de texto)

Por lo anterior, quienes ofrecen productos o servicios al público tienen, en relación con la información que suministran dos obligaciones legales:

- a) Que la información que se suministra sea cierta y comprobable (veracidad)
- b) Que la información que se suministra sea completa (suficiencia)

El deber legal de información al consumidor o usuario incluye tanto la veracidad de la información como la suficiencia de la misma. En ambos casos con el objetivo que el consumidor o usuario, con base en la información a su alcance, pueda razonablemente determinar de manera fundamentada su comportamiento en el mundo económico y de los negocios, con base en una apreciación objetiva de las características del bien o servicio a cuya oferta se enfrenta.

En otras palabras, la información que recibe el consumidor o usuario debe ser suministrada de manera y en condiciones tales que no lo induzcan o no lo puedan inducir a error en el momento de tomar la decisión de adquirir un bien o contratar un servicio.

3.2. CIRCULAR 002 DE 2019

La Superintendencia de Industria y Comercio, expidió la Circular 002 de 2019 en la que se imparten instrucciones a las personas naturales y jurídicas, productores, proveedores o expendedores, que se encuentren legalmente autorizados para la venta de equipos terminales móviles (celulares) en Colombia, en relación con la información que debe suministrarse a los consumidores acerca de la red celular que soportan, en especial lo referente a las funcionalidades que tienen estos de operar en las tecnologías 2G, 3G, 4G LTE o posteriores, de forma tal que permita a los usuarios adoptar una decisión informada al momento de elegir un Equipo Terminal Móvil.

En consecuencia, los requisitos y componentes esenciales del aviso previstos en la mencionada circular son los siguientes:

- ✓ Fijar en forma visible en la parte frontal de la caja o embalaje de los equipos un aviso en el que se identifique las funcionalidades de éstos en redes tales como 2G, 3G, 4G **o las tecnologías que se incorporen en el futuro**, sean algunas, todas o una combinación de las mismas.
- ✓ Las funcionalidades que se deben incluir son (i) voz, (ii) mensajes de texto, (iii) descarga Apps, (iv) internet, (v) Audio en Línea, (vi) Video en Línea
- ✓ El aviso no podrá tener menos de siete centímetros (7 cm) de ancho por tres centímetros (3 cm) de alto.
- ✓ Se debe, permitir que se marquen las casillas con un visto o marca de verificación sobre la(s) tecnología(s) cuyo uso permita el Equipo Terminal Móvil y las funcionalidades a los que pueda acceder el usuario a través del mismo.

En consecuencia, el objeto de la Circular 002 de 2019 es permitir que los usuarios cuenten con la información clara, cierta, completa y suficiente, con el fin de evitar que se induzca a error al consumidor al adquirir un equipo terminal móvil (celular), respecto a su tecnología y funcionalidades.

Para ello, las personas naturales y jurídicas, productores, proveedores o expendedores, que se encuentren legalmente autorizados para la venta de equipos terminales móviles (celulares), deben incluir en forma visible en la parte frontal de la caja o embalaje de los equipos un aviso en el que se identifique la funcionalidad de éstos en redes tales como 2G, 3G, 4G o las tecnologías que se incorporen en el futuro, sean algunas, todas o una combinación de las mismas. Dicho aviso no podrá tener menos de siete centímetros (7 cm) de ancho por tres centímetros (3 cm) de alto.

Es oportuno reiterar que la información sobre las funcionalidades de los equipos terminales debe ser clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y oportuna para que los usuarios de telecomunicaciones tomen sus decisiones de manera libre y espontánea, respecto al servicio telecomunicaciones que desean contratar o el equipo terminal, acerca de la red celular que soportan, en especial lo referente a las funcionalidades que tienen estos de operar en las tecnologías 2G, 3G, 4G LTE o **posteriores**, de forma tal que permita a los usuarios adoptar una decisión informada al momento de elegir un equipo terminal móvil.

3.3. Circular 009 de 2022

La Superintendencia de Industria y Comercio, expidió la Circular 009 de 2022 en la que se instruye sobre la información mínima que debe suministrarse a los consumidores acerca de los Equipos Terminales Móviles, en relación con la (s) red (es) de telecomunicaciones móviles que soportan dichos dispositivos y otras de sus características relevantes.

Por lo anterior, se modifica el numeral 2.19., del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, establece que las personas naturales y jurídicas que cuenten con autorización de venta de equipos terminales móviles (AVETM) en Colombia deberán anunciar, de manera precisa y notoria, ya sea en espacios físicos o virtuales de exhibición, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, dentro de la información técnica las características correspondientes a:

1. La compatibilidad con la red de servicios de telecomunicaciones (2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G, etc.) a la cual puede conectarse el dispositivo móvil de comunicaciones anunciado;
2. El tipo y versión del sistema operativo utilizado por el dispositivo;
3. La capacidad de la memoria RAM del dispositivo expresada en Gigabytes (GB) o en Megabytes (MB) en caso de que dicha capacidad no exceda de 1GB;
4. La capacidad de almacenamiento interno expresada GB o en MB en caso de que dicha capacidad no exceda de 1GB;
5. El tipo de procesador que contiene el dispositivo y la capacidad de dicho procesador en Gigahercios (GHz).

En la venta de equipos terminales móviles (ETM) con utilización de métodos no tradicionales o a distancia, la información que se indica en los numerales precedentes deberá aparecer junto a la imagen del equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente identificar y comprender las características antes descritas.

En consecuencia, a partir de la expedición de la Circular 009 de 2022, las personas naturales y jurídicas que cuenten con autorización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la venta de equipos terminales móviles (AVETM) en Colombia deberán anunciar, de manera precisa y notoria, **ya sea en espacios físicos o virtuales¹ de exhibición**, entre otra información, la compatibilidad con la red de servicios de telecomunicaciones (2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G, o posteriores) a la cual puede conectarse el dispositivo móvil de comunicaciones anunciado.

En consecuencia, la información técnica de los equipos terminales móviles no irá en el empaque del equipo terminal, sino que será brindada al consumidor a través del medio físico o virtual, en el que se ofrezca el producto.

Es oportuno mencionar que la entrada en vigencia de la Circular 009 del 19 de diciembre de 2022, será a partir del 19 de marzo de 2023, de conformidad con el artículo 4 de la misma que dispone lo siguiente:

“La presente Circular rige a partir de los 3 (tres) meses siguientes a la fecha de su publicación en el diario oficial y deroga el contenido de la Circular Externa 02 del 7 de noviembre de 2019 de la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo el “anexo técnico - especificaciones gráficas”, contenido en el numeral 5 de la mencionada instrucción.

En consecuencia, **las instrucciones contenidas en el numeral 2.19 del capítulo segundo, del Título II de la Circular Única de esta Entidad, se mantendrán vigentes hasta el próximo 19 de marzo de 2023 y, una vez vencido este término, quedarán derogadas por la Circular 009 de 2022.**

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

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

¹ En la venta de equipos terminales móviles (ETM) con utilización de métodos no tradicionales o a distancia, la información técnica de los mismos, señalada en la Circular 009 de 2022, deberá aparecer junto a la imagen del equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente identificar y comprender las mencionadas características.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, las puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

Atentamente,

ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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