



SIEMPRE A
LA VANGUARDIA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Rad. 2019808764
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2019526835
Fecha: 08/11/2019 5:18:52 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF: RESPUESTA A SU CONSULTA CON RADICADO No. 2019808764

Por medio del presente la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC da respuesta a su derecho de petición de consulta con radicado 2019808764, en los siguientes términos:

1. Alcance del presente pronunciamiento y aclaración preliminar

Previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

2. Respuesta al interrogante planteado

Consulta: ¿Cuál es la normatividad legal que en Colombia obliga a los creadores de aplicaciones móviles -APP- a crear términos y condiciones para los usuarios?

Sea lo primero indicar que la CRC cuenta con competencias específicas para establecer el régimen regulatorio en materia de protección de usuarios para servicios de comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1798 de 2019, y en atención del principio de protección de los derechos de los usuarios consagrado en el artículo 2º la misma Ley.

En desarrollo de dicha competencia la CRC estableció, entre otras cosas, el deber que tienen los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones -PCA-, cuando prestan servicios a través de SMS, MMS y USSD, de incorporar en su página web información sobre los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica².

¹ Ley 1437 de 2011. Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

² Artículo 2.1.19.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.



SIEMPRE A
LA VANGUARDIA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

En los demás casos, no se cuenta con preceptos regulatorios específicos que puedan identificarse como una fuente normativa que obligue a los creadores de APP a crear términos y condiciones, esto es, el diseño y formulación de parámetros que guían contractualmente la prestación del servicio ofrecido por medio de la aplicación.

No obstante, es de mencionarse que, con fundamento en el artículo 78 de la Constitución Política³, el Estatuto del Consumidor obliga, en desarrollo del derecho del consumidor de recibir información⁴, a entregar "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". Fruto de tal derecho, el referido Estatuto contiene diversas reglas encaminadas a que el consumidor o usuario pueda acceder a información suficiente, lo cual podría comprender el escenario en el cual la relación de consumo se instrumentaliza a través de una APP⁵.

Así mismo, la Ley 1581 de 2012 sirve como referente normativo para la construcción de los términos y condiciones en razón a que determina el régimen jurídico aplicable a la protección de datos personales y, en esa medida, sirve de pauta normativa para la elaboración de los términos y condiciones cuandoquiera que los servicios prestados por una APP impliquen el tratamiento de este tipo de datos y por lo tanto su efectiva protección.

³ **Constitución Política. ARTÍCULO 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

⁴ Artículo 3º de la Ley 1480 de 2011.

⁵ Cfr. **Estatuto del Consumidor. ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD.** Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.





SIEMPRE A LA VANGUARDIA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Adicionalmente, no puede pasarse por alto que los artículos 845⁶ y 846⁷ del Código de Comercio, en tanto normatividad legal aplicable a la oferta comercial, son insumos normativos que también resultan aplicables a la formulación de términos y condiciones pues, se insiste, estos son pautas que sirven para informar al usuario o consumidor de las prestaciones que regirán la relación contractual atinente al servicio que puede ser generado a través de una APP.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciónamiento con Agentes

Proyectado por: Víctor Andrés Sandoval Peña

⁶ **Código de Comercio. ARTÍCULO 845. <OFERTA ELEMENTOS ESENCIALES>**. La oferta o propuesta, esto es, el proyecto de negocio jurídico que una persona formule a otra, deberá contener los elementos esenciales del negocio y ser comunicada al destinatario. Se entenderá que la propuesta ha sido comunicada cuando se utilice cualquier medio adecuado para hacerla conocer del destinatario.

⁷ **Código de Comercio. ARTÍCULO 846. <IRREVOCABILIDAD DE LA PROPUESTA>**. La propuesta será irrevocable. De consiguiente, una vez comunicada, no podrá retractarse el proponente, so pena de indemnizar los perjuicios que con su revocación cause al destinatario.

La propuesta conserva su fuerza obligatoria aunque el proponente muera o llegue a ser incapaz en el tiempo medio entre la expedición de la oferta y su aceptación, salvo que de la naturaleza de la oferta o de la voluntad del proponente se deduzca la intención contraria.

