

CRC

Radicación: 2024505184
Fecha: 28/02/2024 11:31:51 A. M.
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

Rad. 2024802280
Cód. 2000
Bogotá D.C.

REF. Respuesta a su petición con asunto “Derecho de Petición Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y Obligaciones de Marketplace”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024802280, en la que presenta una consulta sobre “proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), así como las obligaciones que recaen sobre los marketplaces en relación con los mismos”.

Al respecto, 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 (CPACA)¹ 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 vigente.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

1. “Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA): ¿Quiénes son considerados como PCA en este contexto y cuál es su papel en la provisión de contenidos y aplicaciones digitales?”

Respuesta de la CRC:

De conformidad con lo dispuesto en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de contenidos y aplicaciones son los agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos

¹ 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.

actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.

2. "Rol de las Sociedades que Envían Publicidad: ¿Cuál es la influencia y relación de los marketplaces como Rappi, Éxito o Falabella.com con los PCA y la oferta de promociones y contenidos enviados por medio de SMS u otros canales digitales?"

Respuesta CRC:

La regulación no define qué es un Marketplace. No obstante, es de señalar que la Resolución CRC 5050 de 2016 contiene reglas para el envío de mensajes cortos de texto (SMS)² con contenido comercial y publicitario, las cuales deben ser tenidas en cuenta por los operadores y demás agentes que intervienen en la cadena de valor correspondiente. A continuación, se presentan algunas disposiciones regulatorias sobre el particular:

"ARTÍCULO 2.1.18.2. ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. El envío de estos mensajes estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.1. Cuando el operador, PCA o Integrador Tecnológico ofrezca el envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá enviarlos cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual el operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos (RNE), para evitar la recepción de SMS con fines comerciales o publicitarios. El RNE es administrado por la CRC y debe cumplir las siguientes características:

- Quando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;
- Los operadores, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;
- Quando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;
- Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;
- El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

² Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos, que es enviado desde y/o hacia un terminal móvil.

f) El operador deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.2.2.

2.1.18.2.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados por el operador, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.2.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

2.1.18.2.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

2.1.18.2.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

2.1.18.2.8. El envío de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.

2.1.18.2.9. Cuando el usuario lo solicite, el operador, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

2.1.18.2.10. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

ARTÍCULO 2.1.18.3. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos.

ARTÍCULO 2.1.18.4. PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS. Los PCA e integradores tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

ARTÍCULO 2.1.19.1. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO. En la página web del PCA los usuarios encontrarán información en relación con los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica. A esta información también podrá acceder a través del correo electrónico del PCA y de su línea gratuita de atención. Cuando el usuario adquiere un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, cada vez que el PCA lleve a cabo un cobro, le enviará un SMS informando el valor del mismo, la periodicidad con la que se está cobrando y la forma en que puede cancelar el servicio.

En todo caso, los asignatarios de los códigos cortos deberán establecer mecanismos de atención a los usuarios y responder de fondo las solicitudes que reciba en relación con los mensajes enviados desde esta numeración, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo

ARTÍCULO 2.1.19.2. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Antes del inicio de la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones o de la renovación de una suscripción, el PCA debe informar al usuario a través de un SMS o USSD gratuito, lo siguiente:

- a) Modalidad del servicio (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario, servicios exclusivos para adultos);
- b) Nombre del PCA, la dirección de su página web y el número de la línea telefónica gratuita donde el usuario puede acceder a la información del servicio que ha contratado;
- c) Precio total del servicio, incluido impuestos;
- d) Periodicidad del cobro, cuando sea servicio por suscripción;
- e) Forma para darse de baja (cancelar el servicio), para el caso de servicios por suscripción se debe indicar que esta puede darse en cualquier momento y es gratuita.

Esta información estará disponible en todo momento en la página web del PCA y en su línea telefónica gratuita.

ARTÍCULO 2.1.19.3. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN. Si durante la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción es modificado alguno de los datos de contacto del PCA, este deberá enviarle al usuario un SMS con la nueva dirección de su página web o el nuevo número de la línea gratuita, según corresponda.

ARTÍCULO 2.1.19.4. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO. Es válida la manifestación de voluntad del usuario de contratar el servicio, con el envío de un SMS desde su número celular. El usuario puede contratar el servicio a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

- a) La autenticación del número celular que requiere el servicio;
- b) La manifestación del consentimiento del usuario.

PARÁGRAFO. Cuando el usuario solicite un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, el PCA deberá enviar al usuario, previo al inicio de la prestación del servicio una invitación a confirmar su aceptación a través de un SMS con el siguiente texto: "Usted solicitó la suscripción al servicio XXX. Para confirmarla, debe responder con la palabra ACEPTO" donde XXX corresponde a los caracteres que identifican el servicio.

El usuario confirmará su aceptación a través de un SMS gratuito. El PCA debe guardar registro de esta confirmación. Si el usuario no confirma se entiende que renuncia a recibir el servicio solicitado y no le podrá ser cobrado.

ARTÍCULO 2.1.19.5. NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cuando los contenidos y aplicaciones solicitados no puedan ser provistos, los PCA pueden intentar el reenvío de los mismos durante 1 día (todas las veces que considere necesarias), si no es posible el PCA enviará un SMS al usuario informándole dicha situación y le devolverá la suma que hubiera pagado.

El operador de servicios de telefonía móvil debe notificar al PCA de la recepción o no, del contenido o aplicación en el equipo terminal móvil del usuario.

ARTÍCULO 2.1.19.6. FACTURACIÓN. El PCA sólo podrá cobrar al usuario por los servicios aceptados expresamente por este (ver artículo 2.1.19.4) y efectivamente prestados. Todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error serán gratuitos para el usuario.

El PCA no puede cobrar al usuario por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje.

El PCA no puede en ningún caso establecer al usuario períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos y aplicaciones.

ARTÍCULO 2.1.19.7. ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE. Los PCA deben adoptar las siguientes palabras clave estandarizadas (sin importar la utilización de letras mayúsculas o minúsculas) para los distintos procedimientos.

2.1.19.7.1. La palabra clave "**solicito servicio**": indicará la solicitud del usuario para el inicio de la prestación de un servicio correspondiente a un determinado código corto. La palabra "servicio" debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.

2.1.19.7.2. La palabra clave "**Info**": indica la solicitud del usuario de datos de contacto del PCA (como mínimo la dirección de la página web o el número de la línea telefónica gratuita).

2.1.19.7.3. La palabra clave "**ayuda**": indica la solicitud de soporte técnico básico.

2.1.19.7.4. La palabra clave "**Índice**": indica la solicitud de instrucciones respecto al uso del servicio, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y precio del mismo.

2.1.19.7.5. La palabra clave "**queja**": indica la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

2.1.19.7.6. La palabra clave "**salir**" o "**cancelar**": indica la solicitud para restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA. En el caso de los servicios de suscripción, indica la cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.

2.1.19.7.7. La palabra clave "**servicio salir**" o "**servicio cancelar**": indica la cancelación únicamente de la suscripción de ese determinado servicio. La palabra "servicio" debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.

2.1.19.7.8. La palabra clave "**ver**": indica la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

Cuando el usuario solicite la baja de un servicio específico, el PCA, si tiene los medios, debe terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCA deberá proceder a la cancelación del código completo.

ARTÍCULO 2.1.19.8. CANCELACIÓN DE UN SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN. Adicional al envío de SMS con las palabras claves descritas en el artículo 2.1.19.7 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución, el usuario puede solicitar la cancelación de un servicio de suscripción, a través de la página web del PCA, el envío de correo electrónico o la línea telefónica gratuita de atención. Cuando el PCA recibe una solicitud de cancelación, debe enviar al usuario un SMS de confirmación de la cancelación.

ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. En el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique."

Aunado a lo anterior, es de señalar que en atención a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, más conocida como la ley "*Dejen de Fregar*", orientada a proteger el derecho a la intimidad de los ciudadanos, mediante el establecimiento de obligaciones y restricciones respecto de los canales,

Respuesta a su petición con asunto "Derecho de Petición Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y Página 6 de 6 Obligaciones de Marketplace"

horarios y periodicidad en que los consumidores pueden ser contactados para la gestión de cobranza, la CRC publicó la propuesta regulatoria para la actualización de Registro de Números Excluidos (RNE), la cual puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>.

En este contexto, se precisa que la CRC no interviene en la elaboración de la oferta o promoción propiamente dicha.

3. "Obligaciones de un Marketplace: Por último, me interesa conocer las obligaciones específicas que recaen sobre un marketplace en relación con los PCA. ¿Cuáles son las responsabilidades y deberes que debe cumplir un marketplace en términos de regulación, supervisión y garantía de calidad respecto de la publicidad enviada?"

Respuesta CRC:

Se reitera lo mencionado en respuesta anterior, en el sentido de señalar que la regulación no define qué es un Marketplace.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud que surja sobre el particular.

Cordial saludo,

Firmado digitalmente por
FARIAS FORERO ANDRES
JULIAN
Fecha: 2024.02.28
15:59:32 -05'00'

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO
Coordinador de Relacionamento con Agentes (E)

Proyectado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto