

Rad. 2024816096
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024526106
Fecha: 22/8/2024 15:19:41
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Su consulta "Solicitud de información sobre obligaciones de prestadores de servicios de telefonía móvil para prevenir fraudes", con radicado 2024816096.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024816096, en la que se presentan los siguientes interrogantes relacionados con las disposiciones regulatorias aplicables a la prevención de fraudes en la prestación de servicios de telefonía móvil:

"(...)

- Obligaciones de los prestadores de servicios de telefonía móvil para prevenir fraudes:** Por favor detallar las obligaciones específicas que tienen los prestadores de servicios de telefonía móvil en Colombia para prevenir fraudes en sus líneas de telefonía.
- Requisitos de los prestadores de servicios de telefonía móvil para realizar cesiones, bloqueos, o aperturas de líneas de telefonía:** Por favor detallar que requisitos deben cumplir los proveedores de servicios de telefonía móvil para la realización de cesiones de titular de una línea móvil, el bloqueo de dicha línea o la apertura de una línea.
- Normas específicas que regulan dichas obligaciones:** Indique las leyes, decretos, resoluciones u otros instrumentos jurídicos específicos que regulan las obligaciones de los prestadores de servicios de telefonía móvil en relación con la prevención de fraudes.
- Responsabilidad ante el usuario por daños ocasionados por fraudes:** Explique qué tipo de responsabilidad pueden tener los prestadores de servicios de telefonía móvil ante el usuario por los daños que este sufra con ocasión de fraudes relacionados con la omisión de las obligaciones mencionadas.
- Mecanismo idóneo para solicitar indemnización de perjuicios:** Informe cuál es el mecanismo idóneo para que un usuario pueda solicitar la indemnización de perjuicios en contra de la empresa que presta el servicio de telefonía móvil, ocasionados por situaciones de fraude derivadas de la omisión de las obligaciones de prevención."

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "*una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de

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".

2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes presentados en su solicitud:

1. Obligaciones de los prestadores de servicios de telefonía móvil para prevenir fraudes: *Por favor detallar las obligaciones específicas que tienen los prestadores de servicios de telefonía móvil en Colombia para prevenir fraudes en sus líneas de telefonía.*

Respuesta CRC

La regulación general expedida por esta Comisión contiene múltiples disposiciones en las que se establecen obligaciones en cabeza de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) con el propósito de prevenir y contrarrestar la ocurrencia de comportamientos de naturaleza fraudulenta en perjuicio de los usuarios y los proveedores mismos.

- El artículo 2.1.9.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con activación de dispositivos móviles terminales, señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.9.6. PROHIBICIÓN DE ACTIVACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. *El operador no puede activar un equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado y/o extraviado o haya sido desactivado por fraude, de conformidad con las reglas dispuestas en el capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan."*

- El artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con la prevención de fraudes en la provisión de servicios de telecomunicaciones, señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE FRAUDES. *Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.*

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las

cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."

- El artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con la prevención de fraudes asociados al uso de códigos cortos, señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.18.6 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."

- El artículo 2.1.20.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con la prestación del servicio de Roaming Internacional, señala lo siguiente:

ARTÍCULO 2.1.20.1. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. Cuando el usuario decida hacer uso de este servicio, aplicarán las siguientes reglas:

(...)

El operador también deberá informar las políticas de uso razonable y las posibles acciones que se pueden tomar para evitar la comisión de fraudes, así como las condiciones aplicables.

- El artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con la Portabilidad Numérica Móvil, señala lo siguiente:

ARTÍCULO 2.6.2.5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. En los términos del artículo 2.6.1.2 del Título II, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la fecha de implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes:

(...)

2.6.2.5.2. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

2.6.2.5.2.7. Realizar campañas informativas, pedagógicas y permanentes en las oficinas físicas (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) y virtuales de atención al usuario (página web del proveedor), dirigidas a sus usuarios relacionadas con la prevención del fraude y los pasos a seguir para impedir un proceso de portación no solicitado.

- El artículo 4.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el acceso a las redes de los PRST para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, señala lo siguiente:

ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST. *Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:*

(...)

4.2.2.1.15. *Establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herramientas tecnológicas a cargo de cada parte para prevenir fraudes a través de sus respectivas redes, plataformas o sistemas y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.*

Por su parte, es necesario recordar que es obligación de los PRST garantizar en todo momento la eficacia de los derechos y mecanismos de protección de los usuarios contenidos en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en adición al catálogo general de derechos de los consumidores contenido en la Ley 1480 de 2011. Entre estos últimos se encuentran, entre otros, lo siguientes:

"ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. *Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*

1. *Derechos:*

1.2. *Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores."*

Adicionalmente, se debe resaltar que la Ley 1801 de 2006, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, establece en su artículo 95 lo siguiente en relación con la activación de líneas telefónicas en forma irregular:

"ARTÍCULO 95. COMPORTAMIENTOS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y SUS BIENES RELACIONADOS CON EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.

Los siguientes comportamientos afectan la seguridad de las personas y sus bienes, y por lo tanto no deben realizarse

(...)

12. *Activar líneas telefónicas sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación.*

13. Activar Sim Card (IMSI) sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación."

Finalmente, se recuerda que los PRST están obligados a dar cumplimiento estricto al Régimen de Protección de Datos personales, contenido en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2300 de 2023.

2. Requisitos de los prestadores de servicios de telefonía móvil para realizar cesiones, bloqueos, o aperturas de líneas de telefonía: Por favor detallar que (sic) requisitos deben cumplir los proveedores de servicios de telefonía móvil para la realización de cesiones de titular de una línea móvil, el bloqueo de dicha línea o la apertura de una línea.

Respuesta CRC

En relación con este punto, la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las reglas que los PRST deben cumplir en relación con la suspensión, la cesión y la terminación del contrato. En particular, los artículos 2.1.8.1.² y 2.1.8.2.³ de la referida resolución gobiernan la suspensión del servicio, los artículos 2.1.8.3.⁴ y 2.1.8.4⁵ establece la manera en que

² "ARTÍCULO 2.1.8.1. SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL. Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario deberá comunicarse con el operador para que este último haga el registro pertinente. Será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio."

³ "ARTÍCULO 2.1.8.2. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos."

⁴ "ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.

⁵ "ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a

el usuario podrá terminar el contrato o cancelar los servicios y el artículo 2.1.8.5. establece el procedimiento para realizar la cesión del contrato⁶.

Por su parte, frente a la celebración de un contrato para la prestación de servicios móviles, los PRST deben cumplir con lo establecido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en especial lo relacionado con el derecho de los usuarios a conocer y entender en su totalidad las condiciones del servicio a contratar⁷, la modificación de los servicios contratados⁸, la no inclusión de cláusulas prohibidas⁹ —dentro de las cuales se encuentran aquellas que presuman la

través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

El usuario debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados."

⁶ "ARTÍCULO 2.1.8.5. CESIÓN DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el usuario desee ceder el contrato que celebró con su operador a un tercero, debe atender las siguientes reglas:

2.1.8.5.1. Debe informar a su operador por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.

2.1.8.5.2. El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual sólo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

a. Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 2.1.8.5.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le debe indicar claramente los aspectos que debe corregir.

b. Cuando el tercero al cual se va a ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

c. Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.

2.1.8.5.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

PARÁGRAFO: Para el caso de los servicios fijos, el propietario del inmueble en que es prestado el servicio podrá solicitar al operador el cambio de titularidad del contrato suscrito por otro usuario, si demuestra que dicho usuario ya no reside en el inmueble."

⁷ "ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son: (...) 2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente."

⁸ ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.

A más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

⁹ "ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que: (...) 2.1.3.1.10. Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario."

manifestación de la voluntad del usuario—, el inicio de la prestación del servicio contratado¹⁰ y las solicitudes de servicios adicionales¹¹, entre otras.

3. Normas específicas que regulan dichas obligaciones: Indique las leyes, decretos, resoluciones u otros instrumentos jurídicos específicos que regulan las obligaciones de los prestadores de servicios de telefonía móvil en relación con la prevención de fraudes.

Respuesta CRC

Remitirse a la respuesta 1.

4. Responsabilidad ante el usuario por daños ocasionados por fraudes: Explique qué tipo de responsabilidad pueden tener los prestadores de servicios de telefonía móvil ante el usuario por los daños que este sufra con ocasión de fraudes relacionados con la omisión de las obligaciones mencionadas.

5. Mecanismo idóneo para solicitar indemnización de perjuicios: Informe cuál es el mecanismo idóneo para que un usuario pueda solicitar la indemnización de perjuicios en contra de la empresa que presta el servicio de telefonía móvil, ocasionados por situaciones de fraude derivadas de la omisión de las obligaciones de prevención."

Respuesta CRC

Como se expuso antes, el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consagra los derechos de los consumidores, dentro de los cuales se encuentra la seguridad e indemnidad (numeral 1.2.), según el cual los consumidores y usuarios tienen el derecho a que los productos y servicios no causen daño en condiciones normales de uso, lo que por supuesto incluye la provisión de servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, el numeral 1.5 del referido artículo 3 establece el derecho a reclamar y obtener la reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos.

En línea con lo anterior, el artículo 6 de la referida ley señala lo siguiente respecto de la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios ofrecidos:

"ARTÍCULO 6. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo

¹⁰ "ARTÍCULO 2.1.10.1. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a que el usuario contrate el mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato. Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que haya pagado y la terminación del contrato que celebró."

¹¹ "ARTÍCULO 2.1.10.3. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente."

productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

Parágrafo. Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos." (SFT)

En este contexto, el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 establece las acciones jurisdiccionales asociadas a las normas sobre protección del consumidor:

"ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.
2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.
3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Parágrafo. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.

Continuación: REF: Su consulta "Solicitud de información sobre obligaciones de prestadores de servicios de telefonía móvil para prevenir fraudes", con radicado 2024816096. Página 10 de 10

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley." (SFT)

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.08.23
09:04:51 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camilo Bustamante.
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.