

Rad. 2024816801
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024527454 Fecha: 3/9/2024 14:33:29 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Su consulta "Derecho de petición para solicitud de información – Concepto jurídico frente al bloqueo de dispositivos móviles por mora", con radicado 2024816801.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024816801, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con la viabilidad de los bloqueos totales, parciales y por espacios de tiempo de las funcionalidades de un equipo celular de cara a la protección de los derechos del consumidor, en consideración de lo establecido en la Ley 1480 de 2011:

- 1. ¿Cuál sería una definición clara y precisa del concepto de idoneidad en el contexto de la telefonía móvil, abarcando tanto las funcionalidades del smartphone, como el servicio de datos y comunicaciones?*
- 2. ¿Qué derechos conexos se pueden relacionar con las funcionalidades básicas de un smartphone teniendo en cuenta que la Ley 2108 de 2011, declaró el internet cómo un servicio de carácter esencial y universal?*
- 3. ¿Se puede considerar como un contrato de adhesión, aquel que es celebrado para adquirir un smartphone a cuotas o un crédito de consumo?*
- 4. De ser afirmativa la anterior pregunta, ¿En un contrato de adhesión, como se interpretaría de forma extensiva la libertad contractual que tienen los consumidores?*
- 5. ¿Es posible considerar que, bajo la interpretación de la libertad contractual de los consumidores, una cláusula de pacto con reserva de dominio no sea considerada como abusiva a la luz del ordenamiento colombiano?*
- 6. ¿En un contrato de adhesión, bien sea para adquirir un smartphone o un crédito de consumo, la aceptación de una cláusula donde el consumidor haciendo uso de su libertad contractual acepta descargar una aplicación, para que, en caso de impago de la obligación dineraria, el vendedor o proveedor del servicio pueda bloquear total o parcialmente el equipo, bien sea por franjas horarias o todo el tiempo, se consideraría válida de acuerdo con el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011?*
- 7. En el contexto actual, donde muchos trabajos y derechos están estrechamente relacionados con el uso de aplicaciones móviles, ¿un consumidor haciendo uso de su libertad contractual puede optar por renunciar, por medio de una cláusula contractual, al uso efectivo de sus aplicaciones y en general de las funcionalidades de su dispositivo móvil, y dicho acto se consideraría válido*

conforme al ejercicio de derechos fundamentales y no se entendería como una cláusula abusiva?

8. ¿Es posible que me remitan los links o las resoluciones donde se desarrolla los temas en cuestión?

9. ¿Se puede confirmar que, bajo los términos evaluados en la Resolución 87159 del 9 de diciembre de 2022, la cláusula de pacto de reserva de dominio es válida, únicamente en el marco de los contratos que celebran las empresas de servicios de telefonía móvil o puede (sic) trasladarse este análisis a terceros que ofrezcan créditos?

10. Subsidiaria

Que en dado caso de que no se pueda dar respuesta a los interrogantes relacionados anteriormente, solicito amablemente que me informen dentro del término respectivo el motivo por el cual no pueden dar respuesta a mi petición, conforme a las normas vigentes en Colombia”.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión respecto del asunto expuesto 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. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

"1. ¿Cuál sería una definición clara y precisa del concepto de idoneidad en el contexto

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”.

de la telefonía móvil, abarcando tanto las funcionalidades del smartphone, como el servicio de datos y comunicaciones?"

Respuesta CRC

En primera medida, teniendo en cuenta el contexto que rodea su interrogante, la Comisión considera pertinente manifestar que la regulación no desarrolla una definición concreta sobre el concepto de idoneidad. No obstante, hay que mencionar que la Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título II, establece las medidas para la protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Precisamente, en el Capítulo 1 del Título II de esa resolución, se encuentra contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de comunicaciones (RPU), el cual aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El RPU prevé un catálogo de derechos y obligaciones aplicables a los usuarios y a los operadores que tienen como finalidad regular la relación que se establece entre estos. Lo anterior, en aras de garantizar la protección de los derechos de los usuarios y procurar que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones. Ciertamente, la regulación a la que se ha hecho referencia, por vía de lo establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, debe promover, entre otros asuntos, la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la Ley mencionada.

En segundo lugar, debe mencionarse que el Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011, establece una definición concreta del concepto de idoneidad. En concreto, el numeral 6 del artículo 5 de la norma en cita establece: "(...) 6. *Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado*". Sobre lo indicado, es necesario aclarar que la definición referida opera en el contexto de lo reglado en el Estatuto del Consumidor, el cual tiene como objetivo "proteger, promover y garantizar la efectividad y el ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)".² De ahí que sea relevante manifestar que tales disposiciones deben aplicarse en el marco de las relaciones de consumo y, en todo caso, respecto de la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor.

Bajo ese entendido, por tratarse de un asunto que, en el contexto de solicitud, podría estar relacionado con el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, en

² Ley 1480 de 2011, artículo 1.

su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, esta Comisión le informa que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes.

"2. ¿Qué derechos conexos se pueden relacionar con las funcionalidades básicas de un smartphone teniendo en cuenta que la Ley 2108 de 2011 (sic), declaró el internet cómo un servicio de carácter esencial y universal?"

Respuesta CRC

La Ley 2108 de 2021³ se expidió con el objeto de establecer el acceso a internet como un servicio público de carácter esencial, en aras de propender por su universalidad y de garantizar su prestación de forma eficiente, continua y permanente. Entre otros aspectos, por vía de lo definido en la Ley, se introdujo al ordenamiento jurídico la universalidad como principio orientador de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

Teniendo en cuenta lo indicado, hay que traer a colación que, según lo establecido en el parágrafo 4 del artículo 4 de la Ley 2108 de 2021, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) deben garantizar la continua provisión del servicio, sin perjuicio de que para tales finalidades deba procurarse el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los usuarios, en atención de la regulación expedida por esta Comisión.

En esa medida, desde la perspectiva del servicio de internet, la Comisión encuentra que este guarda conexidad con los derechos que ostentan los usuarios de los servicios de comunicaciones en el marco del régimen previsto para su protección (RPU). En torno a lo indicado, el artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé listado taxativo de los principales derechos que le asisten a los usuarios, sin perjuicio de los demás que se encuentran inmersos en la regulación. Entre otros, la regulación establece que son derechos de los usuarios: recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y pactada contractualmente; conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado; y terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.

De igual modo, se conciben como derechos de los usuarios las reglas relacionadas con los medios de atención al usuario y la manera como este, en ejercicio de sus derechos, puede acudir ante los proveedores para la interposición de peticiones, quejas/reclamos o recursos. Sobre este último asunto, vale la pena mencionar que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2108 de 2021, la CRC expidió la Resolución 6755 de 2022, mediante la cual definieron condiciones regulatorias

³ "Ley de Internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

diferenciales con el propósito de promover la conectividad a internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia⁴. En el marco de lo anterior, se incluyeron algunas reglas que, vistas en el contexto de su solicitud y bajo la orientación de lo reglado en la regulación y la ley, resultan pertinentes.

Ahora bien, desde la perspectiva del dispositivo, basta con mencionar dos asuntos. Por un lado, que al usuario le asisten los derechos establecidos en el RPU y en el régimen de calidad de la regulación, en tanto que guardan relación con las funcionalidades y servicios que se prestan en materia de comunicaciones. Por otro lado, que de forma conexa se encuentran asociados los derechos que se derivan del régimen de garantías contenido en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, tal y como lo dispone el artículo 2.8.3.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo ese entendido, por tratarse de un asunto que podría estar relacionado con el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, esta Comisión le informa que trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

"3. ¿Se puede considerar como un contrato de adhesión, aquel que es celebrado para adquirir un smartphone a cuotas o un crédito de consumo?"

4. De ser afirmativa la anterior pregunta, ¿En un contrato de adhesión, como se interpretaría de forma extensiva la libertad contractual que tienen los consumidores?"

Respuesta CRC a los interrogantes 3 y 4

En cuanto a los interrogantes 3 y 4, tenga en cuenta que el contrato de adhesión no está definido en la normativa contenida en el Código Civil y el Código de Comercio. No obstante, el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, en el numeral 4 del artículo 5, prevé la siguiente definición: "4. *Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas*". La misma Ley, en su artículo 37 y siguientes, dispone las condiciones negociales generales que deben establecerse en el marco de los contratos de adhesión, así como el desarrollo de las reglas que deben considerarse al momento de fijar su clausulado.

De igual modo, todo lo anterior debe ser atendido en cumplimiento de las reglas establecidas en la regulación, en aras de salvaguardar finalidades tales como la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, en todo caso, propender porque la prestación de los

⁴ Tales medidas resultan aplicables a los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que tengan menos treinta mil (30.000) accesos residenciales a nivel nacional.

servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Bajo ese entendido, por tratarse de un asunto que podría estar relacionado con el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, esta Comisión le informa que trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

5. ¿Es posible considerar que, bajo la interpretación de la libertad contractual de los consumidores, una cláusula de pacto con reserva de dominio no sea considerada como abusiva a la luz del ordenamiento colombiano?

Respuesta CRC

El Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, en su artículo 42 y siguientes, desarrolla las reglas que deben considerarse al momento de abordar el análisis de las cláusulas abusivas, en las relaciones de consumo que se encuentren sujetas a la normativa desarrollada en esa Ley. En cuanto su definición, el artículo 42 de la Ley 1480 dispone que son cláusulas abusivas aquellas que "[p]roducen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza."

En la misma línea, el artículo 43 de la Ley referida, dispone un listado taxativo de los asuntos que, a la luz de las cláusulas abusivas, derivan en la ineficacia de pleno derecho de estas en caso de que se pacten entre productores, proveedores y consumidores. Entre otras, sin limitarse a estas, se destaca que son ineficaces las cláusulas que:

- Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.
- Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero.
- Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.

Lo expuesto, también debe considerar lo establecido en la regulación y, para los efectos del asunto que se analiza, lo establecido en el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, allí se dispone que en el marco de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores no pueden incluirse disposiciones

que limiten, de forma alguna, los derechos de los usuarios o le generen obligaciones adicionales a las establecidas en la misma regulación. Entre otras, la norma en cita proscribire que se incluyen disposiciones que:

- Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.
- Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.
- Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.
- Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

Bajo ese entendido, por tratarse de un asunto que podría guardar relación con el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, esta Comisión le informa que trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

6. ¿En un contrato de adhesión, bien sea para adquirir un smartphone o un crédito de consumo, la aceptación de una cláusula donde el consumidor haciendo uso de su libertad contractual acepta descargar una aplicación, para que, en caso de impago de la obligación dineraria, el vendedor o proveedor del servicio pueda bloquear total o parcialmente el equipo, bien sea por franjas horarias o todo el tiempo, se consideraría válida de acuerdo con el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011?

Respuesta CRC

La Comisión considera pertinente traer a colación lo establecido en el artículo 2.1.9.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, la norma en cita dispone que en aquellos casos en los que el usuario decida adquirir un equipo terminal móvil con el operador, este último podrá otorgar descuentos, financiar o diferir su pago, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio. Frente a lo indicado, la regulación también dispone que el operador no puede condicionar, bajo pretexto alguno, la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles.

Adicionalmente, el mismo artículo indica que el operador podrá realizar la oferta conjunta del servicio y el equipo terminal móvil, cuando se trate de equipos que cuenten con tecnología 4G o alguna superior. Sin embargo, la regulación dispone que las ofertas, promociones o descuentos que el operador otorgue respecto de estos equipos, en ningún caso puede implicar permanencia mínima del usuario, y mucho menos una afectación al ejercicio de la libre elección por parte del usuario. Lo anterior, en el sentido de modificar su plan, terminar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones o, incluso, portar el número de su línea telefónica en cualquier momento. Sin perjuicio de lo indicado, el operador también deberá ofrecer la prestación del servicio y el equipo de forma independiente.

Aunado a lo indicado, el artículo 2.1.9.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que cuando el usuario adquiera un equipo terminal móvil financiado o haya diferido su pago en cuotas con el operador, los valores resultantes de dicha financiación se deben facturar de manera separada respecto de aquellos resultantes por la prestación de los servicios de comunicaciones. Con ocasión de lo anterior, la regulación dispone que, en ningún caso o evento, el operador puede condicionar la prestación y continuidad de la prestación del servicio de comunicaciones al cumplimiento del contrato de financiación o venta a cuotas del equipo.

Ahora bien, lo anterior también debe ser analizado desde la perspectiva que rodea el cumplimiento de las obligaciones que tiene a su cargo el usuario. Al respecto, el artículo 2.1.8.3 dispone que, en los eventos en que el usuario no cumpla sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, el operador podrá terminar el contrato unilateralmente el contrato. En estos casos el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.

Finalmente, en consideración a que el interrogante plantea una situación que involucra la interpretación de una regla establecida en el Estatuto del Consumidor, y al tratarse este de un asunto que está en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, esta Comisión le informa que trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

7. En el contexto actual, donde muchos trabajos y derechos están estrechamente relacionados con el uso de aplicaciones móviles, ¿un consumidor haciendo uso de su libertad contractual puede optar por renunciar, por medio de una cláusula contractual, al uso efectivo de sus aplicaciones y en general de las funcionalidades de su dispositivo móvil, y dicho acto se consideraría válido conforme al ejercicio de derechos fundamentales y no se entendería como una cláusula abusiva?

Respuesta CRC

Como ya se mencionó, en el marco de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que celebren usuarios y operadores no pueden incluirse disposiciones que contengan límites sobre los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Precisamente, el RPU dispone que no se podrán incluir en los contratos disposiciones que:

"(...)

2.1.3.1.1. *Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.*

2.1.3.1.2. *Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.*

2.1.3.1.3. *Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.*

2.1.3.1.4. *Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.*

2.1.3.1.5. *Otorguen al operador plazos adicionales a los dispuestos en este Régimen o en cualquier otra norma, o contraríen los plazos aquí definidos.*

2.1.3.1.6. *Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.*

2.1.3.1.7. *Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.*

2.1.3.1.8. *En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.*

2.1.3.1.9. *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.*

2.1.3.1.10. *Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario.*

2.1.3.1.11. *Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.*

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno".

Según se aprecia, en caso de que las disposiciones mencionadas se incluyan en el contrato o en cualquier otro documento que evidencie la relación establecida entre el usuario y el operador, las mismas no tendrán efecto alguno.

En el mismo sentido, el Estatuto del Consumidor, en su artículo 42, dispuso que los productores y proveedores de servicios no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, las cuales serán ineficaces de pleno derecho en caso de que se incluyan en los mismos. Para lo anterior, el artículo 43 de esa norma, estableció un listado taxativo de las cláusulas que se consideran abusivas e ineficaces de pleno derecho, entre las que se destacan aquellas que: (i) impliquen la renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden; y (ii) presuman cualquier manifestación de voluntad de consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la Comisión identifica que su interrogante guarda relación con algunas reglas establecidas en el Estatuto del Consumidor. Por lo anterior, la CRC trasladará lo propio a la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Protección al Consumidor, para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

8. ¿Es posible que me remitan los links o las resoluciones donde se desarrolla los temas en cuestión?

Respuesta CRC

La Comisión pone a su disposición el enlace de acceso a la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual compila, entre otros asuntos, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el Capítulo 1 del Título II, que contiene las reglas a las que se ha hecho referencia en este escrito, desde el enfoque regulatorio.

Para su consulta, podrá acceder a través del siguiente enlace:

- https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Adicionalmente, la CRC le remite los siguientes documentos relacionados con los asuntos que rodean su consulta.

- <https://www.crcom.gov.co/es/node/3931>: "REF: Consulta sobre bloqueo de equipos terminales con ocasión de incumplimiento en el pago de obligaciones de financiación".

- <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7#:~:text=Siguiendo%20las%20directrices%20de%20la,sus%20servicios%20en%20zonas%20urales%2C>. Mediante este enlace podrá consultar los documentos que se expidieron en el marco del proyecto regulatorio que derivó en la expedición de la Resolución CRC 6755 de 2022.

9. ¿Se puede confirmar que, bajo los términos evaluados en la Resolución 87159 del 9 de diciembre de 2022, la cláusula de pacto de reserva de dominio es válida, únicamente en el marco de los contratos que celebran las empresas de servicios de telefonía móvil o puede (sic) trasladarse este análisis a terceros que ofrezcan créditos?

Respuesta CRC

La decisión referida en su interrogante fue proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio. En consideración de tal aspecto, y en tanto que involucra la interpretación que esa entidad realizó frente al asunto planteado, esta Comisión le informa que trasladará lo propio a

Continuación: Su consulta "Derecho de petición para solicitud de información – Concepto jurídico frente al bloqueo de dispositivos móviles por mora", con radicado 2024816801. Página 11 de 11

dicha Autoridad para que, dentro de sus competencias, adelante las gestiones y actuaciones que considere pertinentes. Lo anterior, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

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: 2024.09.04 09:42:52 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.