

**CIRCULAR EXTERNA N°. 009**

19-12-2022

**Para:** Todas las personas naturales y jurídicas autorizadas para la venta de Equipos Terminales Móviles (AVETM) en Colombia.

**Asunto:** Instrucciones 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.

### **1. Objeto**

Impartir instrucciones a todas aquellas personas naturales, jurídicas, asociaciones, corporaciones, fundaciones y/o demás entidades sin ánimo de lucro, debidamente registradas ante la Cámara de Comercio en cuyas actividades descritas en su objeto social se encuentre la de servir de agremiación de comerciantes de equipos terminales móviles, que cuenten con autorización de venta de equipos terminales móviles (AVETM) en Colombia, en relación con la información mínima que deben suministrar a los consumidores acerca de la (s) red (es) de telecomunicaciones móviles que soportan dichos dispositivos y otras de sus características relevantes, de manera que se garantice su derecho a la información y puedan adoptar una decisión informada al adquirir este tipo de productos.

### **2. Fundamento jurídico**

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 78, establece que 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.

En consecuencia con lo anterior, es necesario atender a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1 de la Ley 1480 de 2011, que establece como principio general del régimen de protección al consumidor *"el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas"*; así como lo establecido en el numeral 1.3 del artículo 3 ibidem, donde se consagra la información como derecho del consumidor, exigiendo que aquella sea *"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"*.

Adicionalmente, la Ley 1480 de 2011 establece en sus artículos 23 al 28, normas específicas que regulan la información y las características que esta debe exhibir, así como el régimen de



responsabilidad para proveedores y productores derivada de la inadecuada o insuficiente información.

Del mismo modo, el numeral 5 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 establece que la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá entre sus facultades administrativas en materia de protección al consumidor, la de *“establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores”*, con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades.

También, es función de esta Superintendencia velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Aunado a lo anterior, la Resolución 3078 de 2019 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, modificada por la Resolución 3121 de 2019 y por la Resolución 866 de 2020, estableció las obligaciones específicas aplicables a los asignatarios de permisos de uso de espectro en la banda de 700 MHz. Particularmente, dentro de dichas obligaciones se encuentran: **(i)** ampliación de cobertura en 3.658 localidades ubicadas en zonas rurales en un horizonte máximo de 5 años y **(ii)** actualización tecnológica de las redes de telecomunicaciones móviles, en un plazo máximo de 4 años contados a partir de la fecha de la firmeza del acto administrativo de asignación del permiso de uso del espectro radioeléctrico, en todos los municipios con menos de 100.000 habitantes (según cifras del DANE) en los que cada operador, asignatario de permisos en la banda de 700 MHz, haya reportado cobertura (2T-2019) en 2G, 3G, o 4G.

De acuerdo con lo anterior, algunos Operadores Móviles con Red (OMR) asignatarios de permisos de uso de espectro radioeléctrico en el país, han venido informando a sus usuarios del desmonte de sus redes 2G, anunciando las fechas en las cuales se llevará a cabo dicha transición; esto fue, a partir el mes de octubre del año 2022. Y en ese orden de ideas, se espera que posteriormente se haga lo propio con la red 3G, de camino al establecimiento de las redes 4G y 4.5G como estándar.

En efecto, para los consumidores es importante conocer la red de telecomunicaciones móviles a la que puede conectarse su equipo terminal móvil, porque le ayuda a determinar la compatibilidad del dispositivo con la red, así como la disponibilidad de servicios y aplicaciones. De manera precisa, la red de telecomunicaciones móviles a la que está conectado el equipo terminal móvil determina la calidad y la disponibilidad de los servicios de voz y datos que este puede utilizar.

En igual sentido, existen características del equipo terminal móvil que influyen en el acceso a internet, tales como el sistema operativo<sup>1</sup>, la memoria RAM<sup>2</sup>, la capacidad de almacenamiento interno<sup>3</sup>, el tipo y capacidad<sup>4</sup> del procesador<sup>5</sup>. Estas características deben tenerse en cuenta porque afectan directamente la velocidad y el rendimiento del equipo terminal móvil, así como la experiencia del consumidor o usuario final.

De acuerdo con lo anterior, con fundamento en las disposiciones señaladas y con el propósito de garantizar a los usuarios de equipos terminales móviles que dispongan de información suficiente y adecuada en los términos de la Ley 1480 de 2011 y del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, que les permita tomar decisiones bien fundadas al momento de elegir un producto que se ajuste a sus necesidades, esta Superintendencia expide el siguiente:

### 3. Instructivo

Se modifica el numeral 2.19 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

#### ***"2.19 Información al consumidor sobre los Equipos Terminales Móviles (ETM).***

*Sin perjuicio del cumplimiento de sus obligaciones generales relativas a la información y publicidad, con el fin de garantizar el derecho que asiste a los consumidores de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, 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;*

<sup>1</sup> El sistema operativo de un celular es el software que se encarga de gestionar el funcionamiento del dispositivo. En el caso de los smartphones, el sistema operativo más común es Android, seguido por iOS y Windows Phone.

<sup>2</sup> La memoria RAM de un celular es un componente hardware que se encarga de almacenar datos temporales que requieren ser procesados por el sistema operativo y las aplicaciones del dispositivo.

<sup>3</sup> El almacenamiento interno de un dispositivo es el espacio de almacenamiento disponible para el usuario final, que se encuentra dentro del dispositivo. Este espacio está reservado para el almacenamiento de datos, como archivos, aplicaciones y otros contenidos.

<sup>4</sup> El Gigahercio es la unidad de medida de la capacidad de los procesadores. Se usa para medir la cantidad de información que puede procesar una CPU en un segundo.

<sup>5</sup> Un procesador es una parte integral de un dispositivo móvil que se encarga de realizar cálculos y ejecutar las instrucciones del software. El procesador también se conoce como el "cerebro" del dispositivo, ya que controla todas las operaciones del dispositivo.



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.*

**Parágrafo.** *Las personas naturales, jurídicas, asociaciones, corporaciones, fundaciones y/o demás entidades sin ánimo de lucro, debidamente registradas ante la Cámara de Comercio en cuyas actividades descritas en su objeto social se encuentre la de servir de agremiación de comerciantes de equipos terminales móviles, que cuenten con autorización de venta de equipos terminales móviles (AVETM) en Colombia que dispongan de forma permanente de asesores de ventas, deberán asegurar que estos últimos suministren la información mínima sobre la compatibilidad y características de los dispositivos de los que habla la presente instrucción, de forma completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea”.*

#### 4. Derogatoria y vigencias

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.

  
**JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ**  
Superintendente (e) de Industria y Comercio