



# OBSERVADOR UNIVERSAL

## TABLA FUNDAMENTAL DE LOS PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS MÓVILES Y DE TABLETAS EN COLOMBIA.

A raíz de las recientes reglamentaciones en materia de celulares que revelan los medios de comunicación, **el observador de servicio**, ha elaborado sus usuarios y contactos esta tabla fundamental.

### 1.- Derechos de los usuarios sobre equipos y servicios.

- 1º. **Derechos separados de equipos y servicios** (tomado de El Tiempo del 29 de junio de 2014, p. 2). Indican que las adquisiciones, incumplimientos y consecuencias, son separadas, y, por lo tanto, son distintas unas de otras.
- 2º. **Derechos sobre servicios:**
  - Derecho a la no permanencia obligada.
  - Derecho al olvido o borrar datos personales (tomado del Espectador, del 30 de junio de 2014), según lo dispuso el 13 de mayo de 2014 el Tribunal de Justicia Europeo (TJUE).
  - Derecho a la terminación con 10 días de antelación.
  - Derecho a la indemnidad: Comprende los derechos:
    - A prevenir daños: Prevenga el sexing (divulgación de fotos, desnudez, de semidesnuda) (tomado del Espectador del 30 de junio de 2014, p.11). No permita, ni autorice ni por curiosidad, ni vanidad suministrar fotos de esta manera.
    - A no ser dañado. En caso contrario, el derecho a ser reparado o cambiado el equipo.
    - A no ser interferido en el servicio (chuzado).

### 2.- Derechos de los usuarios en los contratos por medio electrónico.-

- 1º. Derecho a la entrega del producto comprado dentro de los 30 días siguientes a la celebración.
- 2º. Derecho a retractarse de ciertas compras, dentro de los 5 días siguientes a la entrega o celebración del contrato.
- 3º. Derecho a dar por terminado el contrato, dentro de los 30 días siguientes al incumplimiento.
- 4º. Derecho a solicitar la reversión del pago, dentro de los 5 días siguientes a la terminación del contrato.
- 5º. Derecho de queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de resistencia del proveedor.

### 3.- Derechos de los usuarios a la reversión (cancelación y devolución) de los pagos hechos con tarjetas electrónicas.

**1º. Causas** que le dan origen:

- Por fraude en el pago (suplantación).
- Por producto no solicitado, no entregado o no recibido.
- Por producto recibido no conforme a lo solicitado, o de carácter defectuoso.

**2º. Ejercicio:** Dentro de los 5 días a su conocimiento, se hace ante el vendedor y la entidad bancaria, y, en caso de controversia, ante la Superindustria y Comercio.