



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXVIII - Nº 200

Bogotá, D. C., jueves, 4 de abril de 2019

EDICIÓN DE 33 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariasenado.gov.co

JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA POSITIVA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 189 DE 2018 CÁMARA

por la cual se modifica la Ley 99 de 1993, se reforman algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales y se dictan otras disposiciones.

COMPETENCIA

El primer debate del proyecto en cuestión debe tener lugar ante la Comisión Quinta Constitucional Permanente de la Honorable Cámara de Representantes, en razón a lo establecido en el artículo 2º de la Ley 3ª de 1992, donde se establece que corresponde a dicha Comisión conocer los siguientes asuntos: “Régimen agropecuario; ecología; medio ambiente y recursos naturales; adjudicación y recuperación de tierras; recursos ictiológicos y asuntos del mar; minas y energía; corporaciones autónomas regionales”.

CONTENIDO

El proyecto de ley cuenta con ocho (8) artículos incluyendo su vigencia y derogatorias, desarrollados de la siguiente manera:

PROYECTO DE LEY NÚMERO 189 DE 2018 CÁMARA

por la cual se modifica la Ley 99 de 1993, se reforman algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

Objeto de la ley y funciones adicionales de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

Artículo 1º. *Objeto.* El objeto de la presente ley es modificar algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales, con el fin de unificar el procedimiento administrativo,

el trámite de la licencia ambiental y los diferentes permisos y trámites ambientales; únicamente cuando se trate de proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

Artículo 2º. *De las funciones de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).* Adiciónese y modifíquese el artículo 3º del Decreto ley 3573 de 2011, con los siguientes numerales:

15. Otorgar, modificar, negar, revocar y/o suspender las licencias ambientales y sus correspondientes permisos, de manera integral, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

16. Otorgar, modificar, negar, revocar y/o suspender los permisos y trámites ambientales para los proyectos de infraestructura que no requieren licencia ambiental, y que de acuerdo con la ley requieran de un Programa de Adaptación de la Guía Ambiental, cuando dichos proyectos, obras o actividades (POA) sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

17. Otorgar las sustracciones, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, de los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y levantamiento de veda, de manera parcial y únicamente para la zona de intervención, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional, sin perjuicio de las competencias otorgadas, tanto al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por

el artículo 5° numeral 18 de la Ley 99 de 1993, como a las Corporaciones Autónomas Regionales previstas en el numeral 16 del artículo 31 de la Ley 99 de 1993, o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El numeral 14 quedará así:

18. Las demás funciones que le asigne la ley.

Parágrafo. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, solo tendrán competencias para tramitar y expedir permisos, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden departamental o municipal.

Artículo 3°. *Estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.* El Gobierno Nacional podrá definir las modificaciones a la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), para el cumplimiento de los fines de esta ley.

CAPÍTULO II.

De las licencias ambientales

Artículo 4°. Adiciónase un parágrafo al artículo 51 de la Ley 99 de 1993, el cual quedará así:

Parágrafo. Las Licencias Ambientales para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional, serán otorgadas de manera exclusiva por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, de conformidad con lo previsto en la ley y los reglamentos.

Artículo 5°. *De la licencia ambiental y el proceso de consulta previa.* El trámite de licencia ambiental podrá iniciar con la presentación de la certificación de presencia de comunidades étnicas, expedida por la Dirección de Consulta Previa del Ministerio del Interior, junto con el Estudio de Impacto Ambiental. Igualmente, los procesos de consulta previa podrán desarrollarse de forma paralela con el proceso de evaluación de la licencia ambiental. Terminado el proceso de protocolización de la consulta previa, con o sin acuerdos, se deberá radicar esta información ante la autoridad ambiental, para que sea tenida en cuenta dentro del proceso de evaluación y expedición de la licencia ambiental o para la modificación de la misma, según fuere el caso.

Artículo 6°. *Supresión del DAA.* Suprímase el Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA), establecido en el artículo 56 de la Ley 99 de 1993 y sus decretos reglamentarios. Será responsabilidad del solicitante o titular del proyecto, obra o actividad (POA) elaborar el correspondiente estudio de impacto ambiental, dentro del cual deberá demostrar el menor impacto al entorno y los ecosistemas que existan en el área del proyecto.

CAPÍTULO III

Disposiciones transitorias

Artículo 7°. **Artículo transitorio.** Cuando se trate de proyectos del orden nacional a los que se refiere el artículo 1° de esta ley, dentro de un término no superior a los tres (3) meses, contados a partir de la promulgación de la misma, los interesados en los trámites y permisos ambientales que cursen ante las

Corporaciones Autónomas Regionales y/o cualquier otra autoridad ambiental, podrán optar por continuar dicho trámite ante dichas corporaciones o autoridades, o solicitar su remisión inmediata a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, la cual asumirá la competencia en el estado en que se encuentre el respectivo trámite.

En todo caso, transcurridos los tres (3) meses a que se refiere este artículo, todos los trámites deberán ser remitidos a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), quien a partir de ese término asumirá la competencia exclusiva de tales trámites ambientales.

Parágrafo. Para los efectos del presente artículo, las Corporaciones Autónomas Regionales y las demás autoridades ambientales deberán remitir a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) la correspondiente actuación administrativa, con todo el expediente, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la formulación de la petición por parte del interesado, o al vencimiento del término de tres meses señalado en este artículo.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 8°. *Derogatorias y vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en particular, el artículo 56 de la Ley 99 de 1993; y modifica y adiciona los artículos 3° del Decreto ley 3573 de 2011 y los artículos 5° y 31 de la Ley 99 de 1993.

ARGUMENTACIÓN

1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE LEY

En los últimos años, ha tomado una importancia preponderable la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la sociedad, hechos a los cuales no ha sido ajena la sociedad colombiana, empujada por una creciente corriente mundial de protección y preservación de los recursos naturales.

Para contextualizar el escenario de esta iniciativa, es necesario remitirnos al pasado próximo y en particular al desarrollo reciente de la infraestructura vial, aeroportuaria y portuaria en Colombia, que durante los últimos 5 años ha tenido un impulso sin precedentes.

Baste con mirar el rezago que, en materia de estas infraestructuras, tenía el país a comienzos de la presente década, hecho este que le restaba competitividad a niveles regional y global y que producto de la revolución de la infraestructura iniciada en esta década (proyectos carreteros) ha venido cerrando esas brechas de atraso en el desarrollo de la infraestructura de conectividad y transporte en el país.

En materia de desarrollo de las industrias extractivas, el panorama de desarrollo no ha sido el mejor, y a pesar del repunte en la producción de petróleo, que hacia el año 2016 llegó al millón de barriles diarios, hoy tan solo llegamos a una producción de 866.000 barriles de petróleo diarios, con tendencia a la baja, tanto en producción diaria,

como en las reservas del crudo y cada vez son más las dificultades que se presentan para su licenciamiento.

Uno de los aspectos que más ha afectado el desarrollo oportuno de todos estos proyectos ha sido el proceso de licenciamiento ambiental y los diferentes permisos y trámites ambientales requeridos para el desarrollo de los mismos.

En el sector de infraestructura, el caso del proyecto carretero denominado Antioquia-Bolívar, que va desde Cauca (Bolívar) hasta Cruz del Viso (Bolívar), en el trazado que se presentó para la construcción de la variante en el municipio de Lorica (Córdoba), afectaba una zona de Distrito de Manejo Integrado (DMI), el cual para ese caso, debe ser sustraído por parte de la Corporación Autónoma Regional (CVS), a efectos de poder continuar el desarrollo del proyecto.

La solicitud de esa sustracción de DMI se presentó el 24 de noviembre de 2016, y solo se resolvió el 25 de septiembre de 2018, es decir, para dicho trámite la Corporación demoró 552 días para la toma de esa decisión.

En el caso del corredor Mulaló-Loboguerrero, el Estudio de Impacto Ambiental se presentó en julio de 2017, y a la fecha no se ha logrado un pronunciamiento final, precisamente por todos los temas pendientes para la evaluación integral del mismo, conforme lo solicitó el concesionario de esa vía.

Ahora bien, si revisamos algunos trámites de la sustracción de reservas forestales a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, llevan años sin resolverse.

Esta situación de dificultad en los procesos de licenciamiento ambiental, y de los diferentes permisos y trámites ya se había evidenciado desde la promulgación del documento Conpes 3762 de 2013, en donde se advertían las dificultades que afectaban la viabilidad y agilidad en el desarrollo de los proyectos de infraestructura, hidrocarburos, minería y energía, que se consideraban proyectos de interés nacional estratégico.

El documento dejó en evidencia que una de las dificultades que impactaban el desarrollo de los proyectos en dichos sectores eran los permisos y trámites ambientales, entre otros.

En el sector de la infraestructura de transporte, si bien, a partir de la expedición de la Ley 1508 de 2012, se establecieron los modelos de alianzas público-privadas para el despliegue de infraestructura, y pese a los buenos resultados en los procesos de adjudicación de nuevas obras y mejoramientos de los principales corredores viales del país, la infraestructura en Colombia muestra, al cerrar el año 2017, un leve descenso en la puntuación del sector de infraestructura, dentro del Índice de Competitividad Global del World Economic Forum, que entre 187 países examinados, nos ubicó en el puesto 137, descendiendo 3 puestos con relación a la misma medición del año 2016.

Con relación a los impactos ambientales derivados de la ejecución de los diferentes proyectos en los sectores mencionados, no existe un mecanismo ni de medición ni de evaluación o seguimiento eficaz de

las obligaciones que se adquieren con la expedición de las licencias ambientales, y a ello se le suma el hecho de que el licenciamiento ambiental pueda ser otorgado, de acuerdo a la legislación vigente, tanto por la ANLA, como por las Corporaciones Autónomas Regionales, como por las autoridades ambientales municipales, quienes hoy no cuentan con los recursos ni las herramientas suficientes, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones ambientales que se adquieren en las licencias que otorgan, aunado al hecho real, de duplicidad de autoridades, que genera retrasos y dificultades en la expedición de los trámites, permisos y licencias ambientales.

2. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES, JURISPRUDENCIALES Y LEGALES

La Constitución Política de Colombia de 1991 elevó a norma constitucional la consideración, manejo y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente.

El artículo 8° de la Constitución Política establece que *“Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”* y corolario de este mandato, el artículo 79 impone al Estado la obligación de *“...proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”*

También dejó sentada la Constitución la obligación del Estado de proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Parte del desarrollo legislativo que han tenido los preceptos constitucionales, se encuentran contenidos, entre otras, en la Ley 99 de 1993, que dispuso la obligación de obtener una licencia ambiental para la ejecución de ciertos proyectos.

Precisamente y con relación a la Licencia Ambiental, la Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-746 de 2012, estableció que:

“Con fundamento en la jurisprudencia constitucional, se concluye que la licencia ambiental: (i) es una autorización que otorga el Estado para la ejecución de obras o la realización de proyectos o actividades que puedan ocasionar un deterioro grave al ambiente o a los recursos naturales o introducir una alteración significativa al paisaje (Ley 99/93 artículo 49); (ii) tiene como propósitos prevenir, mitigar, manejar, corregir y compensar los efectos ambientales que produzcan tales actividades; (iii) es de carácter obligatoria y previa, por lo que debe ser obtenida antes de la ejecución o realización de dichas obras, actividades o proyectos; (iv) opera como instrumento coordinador, planificador, preventivo, cautelar y de gestión, mediante el cual el Estado cumple diversos mandatos constitucionales, entre ellos proteger los recursos naturales y el medio ambiente, conservar áreas de especial importancia ecológica, prevenir y controlar el deterioro ambiental y realizar la función ecológica de la propiedad; (v) es el resultado de un proceso administrativo reglado y complejo que permite la participación ciudadana,

la cual puede cualificarse con la aplicación del derecho a la consulta previa si en la zona de influencia de la obra, actividad o proyecto existen asentamientos indígenas o afrocolombianos; (vi) tiene simultáneamente un carácter técnico y otro participativo, en donde se evalúan varios aspectos relacionados con los estudios de impacto ambiental y, en ocasiones, con los diagnósticos ambientales de alternativas, en un escenario a su vez técnico científico y sensible a los intereses de las poblaciones afectadas (Ley 99/93 artículos 56 y ss); y, finalmente, (vii) se concreta en la expedición de un acto administrativo de carácter especial, el cual puede ser modificado unilateralmente por la administración e incluso revocado sin el consentimiento previo, expreso y escrito de su titular, cuando se advierta el incumplimiento de los términos que condicionan la autorización (Ley 99/93 artículo 62). En estos casos funciona como garantía de intereses constitucionales protegidos por el principio de prevención y demás normas con carácter de orden público”.

Así las cosas, la Licencia Ambiental se constituye en una herramienta para garantizar los fines del Estado, en cuanto a la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible:

“...la licencia ambiental como instrumento técnico-jurídico tiene una relación especial con los derechos reconocidos en la Constitución. En primer lugar, la licencia ha sido considerada como una garantía de los derechos individuales y colectivos asociados a la conservación y al aprovechamiento del ambiente y de los recursos naturales, como bien lo precisó la Corte en la Sentencia C-328 de 1995. Pero también ha sido vista como una garantía de los derechos a la participación y a la consulta previa en el caso de las comunidades indígenas y afrocolombianas, como se desprende de las Sentencias T-129 de 2011 y T-698 de 2011. En este sentido, la licencia ambiental y su trámite permiten articular los mandatos constitucionales relacionados con la protección de los recursos naturales, con algunos de los derechos reconocidos en la Constitución. Y, en segundo término, la licencia ambiental también ha sido considerada como un “típico mecanismo de intervención del Estado en la economía”, y como una forma de “limitación de la libre iniciativa privada” que encuentra justificación en el cumplimiento de la “función ecológica” de la propiedad, como se expuso en la Sentencia C-894 de 2003. De esta manera, la licencia es una herramienta que permite precisar las fluidas fronteras de la función ecológica de la propiedad, bajo la protección del ambiente y los recursos naturales, y la introducción de condicionamientos verificables al ejercicio de las libertades individuales”.

Conforme a los pronunciamientos de la Corte Constitucional, las modificaciones al proceso y a las competencias del trámite de licenciamiento ambiental se enmarcan dentro de los postulados de protección al medio ambiente y el desarrollo sostenible, en concordancia con los derechos individuales y colectivos previstos en la Carta y con los mandatos y facultades otorgados al Congreso de la República, en los artículos 150 y 154.

Dada la necesidad de armonizar los instrumentos de protección ambiental con el desarrollo de los diferentes proyectos, obras y actividades, es claro que el otorgamiento de facultades para el estudio de los impactos ambientales generados por esos proyectos, obras o actividades, a una autoridad nacional, como lo es la ANLA, y solo para proyectos del ámbito nacional, resulta el mecanismo más idóneo y eficaz, para el análisis ambiental de los proyectos de incidencia nacional.

El análisis unificado de los aspectos ambientales en los diferentes proyectos, obras o actividades es la única forma de estudiar de manera integral todos los aspectos de carácter ambiental que requiere un proyecto, y, de esa forma, medir el verdadero impacto en los recursos naturales.

Con relación a los trámites diferentes a la expedición de la Licencia Ambiental, resulta muy útil que estos sean también analizados con los mismos criterios técnicos y científicos con los que se evalúan las licencias ambientales. Hoy esto no es posible, porque muchos trámites y procedimientos ambientales están segregados entre la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) y otras autoridades, como las Corporaciones Autónomas Regionales.

Así las cosas, surge como imperiosa necesidad, el unificar, al menos para los proyectos de impacto nacional, los trámites y procedimientos ambientales, incluidos la sustracción de distritos de manejo especial y las áreas de reserva forestal, únicamente en las franjas afectadas por cada proyecto.

Sobre la propuesta de otorgamiento de facultades a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), para la sustracción de los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y levantamiento de veda, de manera parcial y únicamente para la zona de intervención, para los proyectos, obras o actividades de carácter nacional.

Importante resulta mencionar que esa iniciativa de sustraer parcialmente algunas funciones a las citadas autoridades, y solo para proyectos del orden nacional, se ajusta al ordenamiento Constitucional, pues bien lo expresó la Corte en la Sentencia C- 598 de 2010:

Sentencia C-598 de 2010 de la Corte Constitucional:

“3.2.3. Apartir de los lineamientos constitucionales y jurisprudenciales resulta factible destacar lo siguiente: (i) las CARs son piezas del andamiaje de un Estado cuya configuración es unitaria, lo que exige que dichas entidades deban estar sometidas a las decisiones nacionales de carácter general; (ii) la materia misma de que tratan las funciones de las CARs, esto es, la protección del medio ambiente sano, incide en que exista un sistema unificado de gestión al que ellas deben ajustarse respetando los lineamientos trazados por las autoridades nacionales; (iii) en estrecha relación con lo anterior y dado el contenido de la tarea encargada por el ordenamiento constitucional a las CARs sus atribuciones se pueden ver restringidas en virtud de “los compromisos y competencias que deben asumir en materia de protección del medio ambiente”; (iv) si bien es cierto

“las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible están sometidas a la ley y a las decisiones de la Administración Central en materia ambiental, pues el tema ecológico es del resorte de la autoridad nacional”, no menos cierto es que esta previsión no puede llevarse al extremo de impedir que las CARs ejerzan con plenitud sus funciones ni supone en manera alguna una autorización para invadir la esfera local”.

Dado que no existe ninguna alteración de las facultades relacionadas con el establecimiento ni con la sustracción de áreas del sistema de Parques Nacionales en el presente proyecto de ley, la intención de trasladar a la ANLA algunas funciones de sustracción de distritos de manejo integrado, o la de sustracción de reservas forestales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se ajusta a las

consideraciones dadas por la Corte Constitucional en el fallo transcrito.

3. JUSTIFICACIÓN Y CONVENIENCIA DEL PROYECTO DE LEY

El país necesita eficiencia en los procesos de licenciamiento ambiental, seguridad jurídica para los concesionarios, y garantía de preservación de los recursos naturales, en un entorno de desarrollo sostenible.

La duplicación de trámites y autoridades hoy hacen que, en la práctica, la expedición de una licencia ambiental pueda más de dos años, en algunos casos, y algunos trámites ambientales puedan tomar mucho más tiempo.

La siguiente tabla ilustra el estado de algunos trámites ambientales en curso, para el sector de infraestructura, y evidencia los retrasos que se vienen presentando:

MADS		CAR's			
	Atrasados	6	Atrasados	27	
	En Proceso	7	En Proceso	15	
	Pendiente Fecha Compromiso	21	Pendiente Fecha Compromiso	59	
Atrasados	Antioquia - Bolívar	2	Atrasados	Antioquia - Bolívar	4
	Cesar - Guajira	1		Mar_2	5
	Magdalena 2	1		Neiva - Esp - Gir	1
	Pacífico 3	1		Perimetral	3
	Puerta del Hierro	1		Puerta del Hierro	1
				Sisga	1
En Proceso	Conexión - Norte	1		Santa - Mocoa	1
	Magdalena 2	2		Transversal	4
	Puerta del Hierro	1		Villavicencio - Yopal	7
	Rumichaca - Pasto	1	En Proceso	Antioquia - Bolívar	1
	Santana - Mocoa	2		Honda - Puerto Salgar	1
Pendiente Fec	Accesos - Norte	1		Mar_2	4
	Cúcuta - Pamplona	4		Neiva - Espinal	1
	Magdalena 2	1		Pacífico 3	2
	Mulaló	1		Perimetral	3
	Pacífico 2	1		Sisga	1
	Rumichaca - Pasto	1		Transversal	2
	Santana - Mocoa	1	Pendiente Fecha Compromiso	Antioquia - Bolívar	4
	Tercer Carril	9		Cambao - Manizales	2
	Túnel del Toyo	2		Cúcuta - Pamplona	23
				Honda - Puerto Salgar	8
				Magdalena 2	1
				Neiva - Espinal	1
				Pacífico 3	4
				Perimetral	4
				Puerta del Hierro	1
				Rumichaca - Pasto	6
				Sisga	2
				Transversal	3
			Corporinoquia	15 trámites	
				13 radicados entre junio - dic de 2017	
				Corporación con tiempos de más de un año para dar respuesta	

Nótese cómo hay casos de trámites ambientales, como en Corporinoquia, que radicados entre junio y diciembre de 2017, aún hoy octubre de 2018, siguen en trámite.

Aunado a lo anterior, están separados los trámites del licenciamiento ambiental propiamente dicho, y los demás permisos requeridos, tales como el aprovechamiento forestal, la ocupación de cauce, el levantamiento de vedas o sustracción de reservas, etc., que hacen complejo, demorado e ineficaz la consecución de los diferentes permisos ambientales.

La unificación de los trámites, para los proyectos del orden nacional, promovidos, contratados o gestionados por entidades del orden nacional, que son los que mayor impacto positivo tienen para el crecimiento de la economía y para la preservación del medio ambiente, garantizará que el país se enrute por el camino de la preservación adecuada de sus recursos naturales, garantizando la recuperación del medio ambiente

y asegurando la estabilidad jurídica y el desarrollo sostenible para todos, con reglas claras y precisas.

4. OBJETIVO Y CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

Habiendo evidenciado las actuales deficiencias en los procesos de licenciamiento ambiental, y las dificultades y demoras en estos trámites, el proyecto de ley pretende establecer un nuevo orden para el licenciamiento ambiental de los proyectos que así lo requieran, y que sean del orden nacional, con el propósito de garantizar una eficiente protección de los recursos naturales, y agilidad y rigor técnico en la expedición de las licencias ambientales.

El proyecto establece que es la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) la encargada del licenciamiento ambiental integral de los proyectos, obras o actividades (POA) para los proyectos que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden nacional, o los proyectos, obras o actividades

(POA) promovidos, contratados o gestionados por dichas entidades, sujetos a cualquier tipo o clase de licenciamiento, trámite o permiso ambiental, para que estos cumplan con las normativas ambientales, de tal manera que contribuyan al desarrollo sostenible del país.

Será competencia exclusiva de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) otorgar, modificar, negar, revocar o suspender las licencias ambientales y sus correspondientes permisos, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden nacional, o los proyectos, obras o actividades (POA) promovidos, contratados o gestionados por dichas entidades, así como la expedición de los diferentes permisos ambientales para los proyectos de infraestructura que no requieren licencia ambiental, y que de acuerdo con la ley requieran de un Programa de Adaptación de la Guía Ambiental (PAGA).

El proyecto dispone que las sustracciones de reserva forestal regional o áreas protegidas del orden regional, de manera parcial para la zona de intervención, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden nacional, o los proyectos, obras o actividades (POA) promovidos, contratados o gestionados por dichas entidades, serán otorgados por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), ello respetando y manteniendo las facultades y competencias para su declaración, que se han conferido a las CAR, por el numeral 16 del artículo 31 de la Ley 99 de 1993.

Y con el propósito de lograr una integridad y coherencia en los procesos de licenciamiento ambiental, se abroga a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), las sustracciones de reserva forestal nacional o áreas protegidas del orden nacional, de manera parcial para la zona de intervención, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden nacional, o los proyectos, obras o actividades (POA) promovidos, contratados o gestionados por dichas entidades, facultades que hoy reposan para efectos del trámite del permiso, en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el cual mantendrá sus funciones de fijación de la política de protección de los bosques, suprimiéndole esas funciones administrativas de otorgamiento de ese tipo de permisos, únicamente para los proyectos de orden nacional.

Para evitar traumatismos en los trámites ambientales que se adelanten al momento de entrada en vigencia de la ley, el proyecto contempla que dichos asuntos pueden terminar su curso en las corporaciones autónomas o las autoridades ambientales, según corresponda, o solicitar su remisión inmediata a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, quien asumirá la competencia en el estado de cada trámite. Ese término de transición se fija en tres meses, y a partir de los cuales, todos los trámites deberán ser remitidos a la Autoridad Nacional de

Licencias Ambientales (ANLA), quien asumirá la competencia exclusiva de los mismos.

Otro avance importante del proyecto es la claridad que se establece con relación al trámite de la licencia ambiental y el componente de consulta previa a las comunidades étnicas. El proyecto prevé que el trámite de licencia ambiental podrá iniciar con la presentación de la certificación de presencia de comunidades étnicas, expedida por la Dirección de Consulta Previa del Ministerio del Interior, junto con el Estudio de Impacto Ambiental y que la consulta previa pueda desarrollarse de forma paralela con el proceso de evaluación de la licencia ambiental.

Finalmente, y con el propósito de asegurar el mejor rigor técnico en cada proyecto, se suprime el diagnóstico ambiental de alternativas (DAA), establecido en el artículo 56 de la Ley 99 de 1993 y sus decretos reglamentarios, quedando en cabeza del solicitante o titular del POA, actuar con toda la idoneidad para seleccionar el mejor trazado y ubicación del proyecto y elaborar el correspondiente estudio de impacto ambiental, dentro del cual deberá demostrar el menor impacto al entorno y los ecosistemas que existan en el área del proyecto. Este punto es muy importante, pues con el diagnóstico de alternativas ambientales hoy vigente, el concesionario entrega tres posibilidades para la ejecución del proyecto, pero deja en manos de la ANLA, la toma de la decisión, de cuál alternativa es más viable, y para cuya definición deben tenerse en cuenta, además, muchos aspectos técnicos de la ingeniería civil, que no son precisamente expertos de una autoridad ambiental.

Así las cosas, el concesionario estará obligado a presentar la mejor alternativa, que no solo deberá analizar los aspectos económicos y de costo del proyecto, obra o actividad (POA), sino, además, el menor impacto ambiental en la ejecución de los mismos, a riesgo de que su solicitud de licenciamiento ambiental sea rechazada por la ANLA.

PROPOSICIÓN

Por lo expuesto anteriormente, se rinde ponencia **positiva al Proyecto de ley número 189 de 2018 Cámara**, por la cual se modifica la Ley 99 de 1993, se reforman algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales y se dictan otras disposiciones; en consecuencia, se solicita a la Honorable Comisión Quinta de la Cámara de Representantes, dar primer debate y aprobar el proyecto de la ley en mención.

Atentamente,


OSCAR CAMILO ARANGO CARDENAS
Representante a la Cámara
Departamento Vichada
Ponente

**TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER
DEBATE EN COMISIÓN QUINTA
CÁMARA AL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 189 DE 2018 CÁMARA**

por la cual se modifica la Ley 99 de 1993, se reforman algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

**Objeto de la ley y funciones adicionales de la
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales**

Artículo 1°. *Objeto.* El objeto de la presente ley es modificar algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales, con el fin de unificar el procedimiento administrativo, el trámite de la licencia ambiental y los diferentes permisos y trámites ambientales; únicamente cuando se trate de proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

Artículo 2°. *De las funciones de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).* Adiciónese y modifíquese el artículo 3° del Decreto ley 3573 de 2011, con los siguientes numerales:

15. Otorgar, modificar, negar, revocar y/o suspender las licencias ambientales y sus correspondientes permisos, de manera integral, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

16. Otorgar, modificar, negar, revocar y/o suspender los permisos y trámites ambientales para los proyectos de infraestructura que no requieren licencia ambiental, y que de acuerdo con la ley requieran de un Programa de Adaptación de la Guía Ambiental, cuando dichos proyectos, obras o actividades (POA) sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional.

17. Otorgar las sustracciones, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, de los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y levantamiento de veda, de manera parcial y únicamente para la zona de intervención, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional, sin perjuicio de las competencias otorgadas, tanto al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por el artículo 5° numeral 18 de la Ley 99 de 1993 como a las Corporaciones Autónomas Regionales previstas en el numeral 16 del artículo 31 de la Ley 99 de 1993, o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El numeral 14 quedará así:

18. Las demás funciones que le asigne la ley.

Parágrafo. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible solo tendrán competencias para tramitar y expedir permisos, para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean desarrollados o promovidos ante entidades del orden departamental o municipal.

Artículo 3°. *Estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.* El Gobierno Nacional podrá definir las modificaciones a la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), para el cumplimiento de los fines de esta ley.

CAPÍTULO II

De las licencias ambientales

Artículo 4°. Adiciónese un parágrafo al artículo 51 de la Ley 99 de 1993, el cual quedará así:

Parágrafo. Las Licencias Ambientales para los proyectos, obras o actividades (POA) que sean promovidos, gestionados, contratados o desarrollados por o ante entidades del orden nacional, serán otorgadas de manera exclusiva por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, de conformidad con lo previsto en la ley y los reglamentos.

Artículo 5°. *De la licencia ambiental y el proceso de consulta previa.* El trámite de licencia ambiental podrá iniciar con la presentación de la certificación de presencia de comunidades étnicas, expedida por la Dirección de Consulta Previa del Ministerio del Interior, junto con el Estudio de Impacto Ambiental. Igualmente, los procesos de consulta previa podrán desarrollarse de forma paralela con el proceso de evaluación de la licencia ambiental. Terminado el proceso de protocolización de la consulta previa, con o sin acuerdos, se deberá radicar esta información ante la autoridad ambiental, para que sea tenida en cuenta dentro del proceso de evaluación y expedición de la licencia ambiental o para la modificación de la misma, según fuere el caso.

Artículo 6°. *Supresión del DAA.* Suprímase el diagnóstico ambiental de alternativas (DAA), establecido en el artículo 56 de la Ley 99 de 1993 y sus decretos reglamentarios. Será responsabilidad del solicitante o titular del proyecto, obra o actividad (POA) elaborar el correspondiente estudio de impacto ambiental, dentro del cual deberá demostrar el menor impacto al entorno y los ecosistemas que existan en el área del proyecto.

CAPÍTULO III

Disposiciones transitorias

Artículo 7°. **Artículo transitorio.** Cuando se trate de proyectos del orden nacional a los que se refiere el artículo 1° de esta ley, dentro de un término no superior a los tres (3) meses, contados a partir de la promulgación de la misma, los interesados en los trámites y permisos ambientales que cursen ante las Corporaciones Autónomas Regionales y/o cualquier otra autoridad ambiental, podrán optar por

continuar dicho trámite ante dichas corporaciones o autoridades, o solicitar su remisión inmediata a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, la cual asumirá la competencia en el estado en que se encuentre el respectivo trámite.

En todo caso, transcurridos los tres (3) meses a que se refiere este artículo, todos los trámites deberán ser remitidos a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), quien a partir de ese término, asumirá la competencia exclusiva de tales trámites ambientales.

Parágrafo. Para los efectos del presente artículo, las Corporaciones Autónomas Regionales y las demás autoridades ambientales deberán remitir a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) la correspondiente actuación administrativa, con todo el expediente, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la formulación de la petición por parte del interesado, o al vencimiento del término de tres meses señalado en este artículo.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 8°. *Derogatorias y vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en particular, el artículo 56 de la Ley 99 de 1993; y modifica y adiciona los artículos 3° del Decreto ley 3573 de 2011 y los artículos 5° y 31 de la Ley 99 de 1993.

De los honorables Representantes,


OSCAR CAMILO ARANGO CÁRDENAS
Representante a la Cámara
Departamento del Vichada
PONENTE

* * *

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 239 DE 2018 CÁMARA

por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

I. INTRODUCCIÓN

Atendiendo a la designación hecha por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de la Honorable Cámara de Representantes, por medio del presente documento rendimos ponencia positiva para la discusión en primer debate del **Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.**

En consideración a la información recibida para la preparación de la presente ponencia, este documento busca detallar cada uno de los elementos sobre los

cuales se planteó la iniciativa, su conveniencia y necesidad.

Para ello, procederemos a realizar la siguiente exposición así:

- I. ANTECEDENTES
- II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS
- III. LOS CALL CENTER EN COLOMBIA
- IV. FUNDAMENTOS NORMATIVOS
- V. CONTENIDO DE LA INICIATIVA PROPUESTA
- VI. ANTECEDENTES EN OTROS PAÍSES
- VII. REVISIÓN DE ARTICULADO SEGÚN OBSERVACIONES RECIBIDAS
- VIII. PLIEGO DE MODIFICACIONES
- I. ANTECEDENTES

El 31 de octubre de 2018 fue radicado en la Secretaría General de la Honorable Cámara de Representantes el proyecto de ley “*Por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente*”, al cual le correspondió el número 239 de 2018 Cámara.

El texto propuesto en el articulado, junto la exposición de motivos, fue publicado en la *Gaceta del Congreso* número 945 del 6 de noviembre de 2018 y fue asignado para el inicio de su discusión a la Comisión Sexta Constitucional Permanente, por considerarlo de su competencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 3ª de 1992.

Así pues, la Mesa Directiva de la célula legislativa procedió a realizar la designación de ponente, correspondiendo a la honorable Representante Adriana Gómez Millán.

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las líneas de atención al cliente, escenario comercial asimétrico

Las tecnologías de comunicación favorecen ampliamente al comercio y las ventas de bienes y servicios. A través de canales electrónicos o telefónicos se realizan numerosas ventas y transacciones, y tanto vendedores como usuarios se benefician ampliamente con la comodidad de adquirir bienes y servicios sin necesidad de desplazarse grandes distancias.

El sector, además, es bastante importante en la economía colombiana. Entre 2017 y 2018 el sector de *call center* o *contact center* generó más de 220 mil empleos (*Dinero*, 2018), entre el 2001 y el 2014 pasaron de facturar \$104.566 millones a 2.9 billones de pesos. (*Dinero*, 2015).

Sin embargo, el telemercado y atención remota de clientes es un escenario en el que se presenta una serie de circunstancias que genera incentivos perversos hacia las empresas (operadores) que, en muchas ocasiones, no dudan en aprovecharlos a su favor y en perjuicio del consumidor.

Así, por ejemplo, el hecho de que vendedor y comprador no tengan una conversación cara a cara genera un incentivo perverso en los operadores de las firmas que ofrecen sus bienes y servicios en el mercado, toda vez que no están siendo observados por su interlocutor, y consecuentemente relajan su conducta ética y moral al dejar de recibir los reproches morales y sociales que percibirían si interactuaran frente a frente o a la vista de la sociedad. Esto, además, se ve intensificado por éticas contemporáneas en donde la maximización de utilidades se propone (formula) por encima de cualquier otra consideración.

La anterior afirmación tiene soportes que van desde la literatura clásica, hasta recientes análisis empíricos de la psicología social y la economía.

Platón, por ejemplo, en el Libro Segundo de La República, narra la Leyenda del Anillo de Gíges, en donde este pastor encuentra al interior de un abismo un cadáver con un anillo de oro que tiene la propiedad de volver invisible a quien lo porta cuando se gira hacia el interior. Glaucón, hermano de Platón, narra esta historia para explicar que si dos personas, una buena y otra justa, tuvieran acceso a este anillo, ambas terminarían obrando “mal”, y esto probaría que las personas no son justas por voluntad sino por necesidad, “puesto que el hombre se hace injusto tan pronto como cree poderlo ser sin temor”.

Ya en la literatura contemporánea del análisis económico del comportamiento, autores como Ariely, Brancha y Meier (2007), o Benabou (2006) muestran que la “Imagen “es un aspecto sumamente importante para comportarse de manera prosocial y menos egoísta. De manera que existe una mayor motivación para comportarse de forma prosocial cuando somos observados y reconocidos por nuestros actos prosociales, y, por el contrario, cuando no somos observados tenemos menos reparos en realizar conductas censurables o reprochables.

Las consideraciones teóricas expuestas son útiles para entender por qué en las líneas de atención al cliente se adoptan prácticas de mercadeo ventajosas que difícilmente se adoptarían en interacciones frente a frente con el usuario. Tales prácticas incluyen el uso de perfiles de clientes, y formatos o *scripts* prediseñados con el propósito de generar “percepciones” específicas para cada tipo de usuario, lograr la venta de productos o garantías extendidas que el cliente en realidad no desea y luego termina retractando, o más comúnmente, evitar la desafiliación de los servicios por suscripción imponiéndole al cliente cargas excesivas u ordalías que terminan por aburrirlo, constreñirlo, y en suma, haciéndolo desistir de su propósito inicial, para luego tener que volver a elevar su petición de desafiliación.

Las cifras de la Superintendencia de Industria y Comercio nos muestran que las empresas de telecomunicaciones, que usan en mayor medida los servicios de atención telefónica, generaron ante esta entidad un total de 69.762 quejas por inconformidad

en la atención al usuario durante el año 2016, y el año 2017, las quejas aumentaron a 161.570, es decir 2,3 veces la cifra del año anterior. Esto, por supuesto, es apenas el número de personas que luego de una mala experiencia, decide elevar la queja ante la Superintendencia, con lo que podemos inferir que el tamaño del asunto es mucho mayor.

Así, la regulación estatal se justifica en este tipo de escenarios no sólo en razón a las consideraciones anteriores, sino también debido a las asimetrías en la información que manejan los consumidores y las empresas al interactuar a través de centros de contacto o “*contact center*”. En efecto, las empresas usan algoritmos que miden datos como los sentimientos del usuario, el comportamiento de su voz, cuántas veces llaman, o las preferencias por ciertos productos, para de esa forma tomar decisiones, anticipar las respuestas y manejar las situaciones. El usuario por su parte no tiene este mismo tipo de información. De hecho, en la gran mayoría de casos ni siquiera conoce la identidad de su interlocutor; no sabe si el *contact center* pertenece a la empresa a la que está llamando o si es un servicio tercerizado; ignora la información personal que se refleja en las pantallas de los operadores; si la llamada se cae debe volver a relatar todo su caso, ignorando si el operador ya lo conoce; y en suma, se encuentra, por todas estas razones, en una posición débil de negociación.

Y si bien la interacción de consumidores con operadores es susceptible de regulación en tanto que es una interacción asimétrica en la información, la interacción con máquinas también genera dificultades a los consumidores, especialmente a los adultos mayores.

Es usual que una forma de ordalía o barrera de acceso a las solicitudes sea la de poner al usuario a interactuar con menús de atención inicial excesivamente largos y complejos, en donde en muchas ocasiones el usuario nunca llega a interactuar con una persona, y en cambio escucha grabaciones una y otra vez sin poder resolver su inquietud.

A lo anterior, se suman las nuevas tecnologías de inteligencia artificial, que en la actualidad son capaces de interactuar con seres humanos y sostener conversaciones enteras, sin que las personas caigan en cuenta de que no han hablado con una persona sino con una máquina. Empresas como IBM, Google, Amazon, Rank Miner, Nice InContact, entre otras, desarrollan desde hace varios años este tipo de tecnologías que se hacen cada vez más comunes y, que podrían exacerbar las asimetrías y prácticas ventajosas mencionadas, toda vez que las herramientas de inteligencia artificial son capaces de procesar miles de datos sin fatigarse, no tienen el mismo discernimiento moral, ético y conductual que una persona natural, y si acaso lo pudieran emular, no por ello se podría endilgar responsabilidad de su conducta.

Con todo, es claro que el escenario de atención a los clientes, a través de líneas telefónicas, es un

escenario asimétrico en el que las quejas por mal servicio han aumentado más del doble en el último año, y en el que las tecnologías de información prometen profundizar estas asimetrías. Conductas que justifican la intervención regulatoria en favor de los consumidores, que no pocas veces deben padecer las prácticas desmedidas de las firmas o personas que ofrecen bienes y servicios en el mercado.

III. LOS CALL CENTER EN COLOMBIA

Para enmarcar la discusión del presente proyecto de ley, transcribimos apartes de los comunicados, noticias y estudios que, a lo largo del tiempo, en especial a partir de los 90, nos indican la evolución de esta industria en nuestro país.

Diciembre 2018: El sector de ‘contact center’ y BPO del país se transforma

Por: Ana Karina Quessep- Presidenta Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO -subrayado fuera de texto-

(APARTES DEL TEXTO TOMADO DE LA PÁGINA INTERNET DE LA ACDECC &

BPO COLOMBIA)

“Bancos, aerolíneas, hoteles y diferentes empresas en general, están transformando sus estrategias de negocios apoyados en las nuevas tecnologías, con el fin de generar cambios positivos en la satisfacción de sus clientes que ansían mejores experiencias en mercados altamente competidos e indiferenciados.

Para lograrlo, las marcas se están volviendo más creativas buscando mecanismos efectivos que les permitan conocer individualmente a sus consumidores y escucharles para ganar su preferencia, porque los clientes cada vez son más inestables y demandan mayor atención. Son tan caprichosos que pueden comprar por internet, ir a pagar en la tienda física y allí pedir que le envíen el producto a la casa.

Las facilidades, conectividad y comodidades que ofrece la tecnología los ha vuelto más exigentes y saben que pueden pedir más porque las marcas que no respondan podrían quedarse por fuera y no disfrutar del pastel”.

El ingreso al mercado de nuevas generaciones como los centennials, por ejemplo, cuando aún no terminamos de entender a los millennials, trae una serie de desafíos tanto en lo laboral como en el marketing que exige cambios profundos en el pensamiento, la estrategia y en la tecnología como soporte.

Actualmente, hay compañías analizando millones de datos con el fin de sacar conclusiones para convertirlos en información que les permita tomar decisiones acertadas para hacer las transformaciones clave en sus estrategias de negocios.

Otras, por ejemplo, están utilizando la Inteligencia Artificial para analizar el Big Data con el fin de diseñar productos y servicios.

Uno de los sectores con más oportunidades para apoyar a las organizaciones para conocer, escuchar, segmentar y entender a las personas para agregarles valor es el de contact center & BPO, cuyo propósito es administrar la relación entre una Marca y sus clientes, lo que implica una constante transformación, no solo en tecnología, sino también en Recursos Humanos, comunicaciones, administración, seguridad y capacitación, entre otros aspectos.

Como en las diferentes industrias, este sector evoluciona conforme el mundo lo hace. Según un artículo de Forbes, “los centros de contacto seguirán existiendo, pero la forma en que interactúan y atienden a los clientes cambiará drásticamente. Por lo tanto, los sistemas impulsados por Inteligencia Artificial (IA) podrían analizar las interacciones del cliente antes de enrutar la llamada al asociado correcto. En lugar de tener que explicar la situación o hablar a través de un teléfono, la IA podría conocer el historial del cliente con la marca y su situación y luego enviar la llamada a un agente que resuelve el problema de inmediato.

La nota de Forbes afirma que habrá contacto a través de canales de voz que aún no existen como no existían antes otras tecnologías como los bots y que las próximas dos décadas definirán el papel de la tecnología y la participación de los humanos en la experiencia del cliente. Con seguridad las personas seguirán siendo determinantes en las relaciones de las marcas con otras personas, solo que sus cargos se transformarán para adaptarse a labores menos mecánicas y más importantes en el logro de los objetivos.

Por lo pronto, las cifras demuestran que Colombia se ha convertido, cada vez más, en un destino muy atractivo para las empresas de este sector y para sus clientes locales y multinacionales. La ubicación geográfica, costos más competitivos en la región, una población en edad de trabajar de 38 millones de personas, alta capacidad de educación superior, infraestructura y su madurez legal, son algunos aspectos que hacen poner los ojos sobre el país en Latinoamérica.

Nos estamos convirtiendo en un hub de servicios para la región, y en consecuencia la exportación de servicios tercerizados desde el país hacia otros destinos ha crecido de manera significativa, alcanzando mercados como Estados Unidos, España, Chile y Países Bajos, entre otros.

Hoy somos, después de México, el segundo país en número de posiciones de trabajo y en ventas. Sin embargo, el país debe ampliar la inversión en programas de bilingüismo en inglés, para alcanzar el 1% del mercado americano desde Colombia, y también en portugués, que permitan incrementar considerablemente los puestos de trabajo y la exportación de servicios hacia mercados internacionales.

El sector de contact center y BPO en Colombia genera ingresos de alrededor de \$8,5 billones anuales

y representa 2,9% del PIB, con exportaciones, que rondan los US\$700 millones.

Tradicionalmente en Colombia, las áreas de telecomunicaciones, banca, servicios financieros y medios de comunicación son las principales demandantes del sector, con más del 60% de las ventas. Para seguir manejando la tendencia de crecimiento, la industria prevé ampliar su portafolio de servicios hacia otros segmentos, sobre todo en la composición de ventas como salud, gobierno, servicios públicos, consumo masivo, seguros, transporte y turismo.

También se espera seguir consolidando el modelo de Centro de Servicios Compartidos en la región. La (ACDECC& BPO) cierra el 2018 con 70 asociados ingresando recientemente empresas como Amazon, Johnson & Johnson, Indra, Banco Finandina, Axede, UNO 27, Acción BPO, Valps, Linkin bpo y Nice”.

PERIÓDICO EL TIEMPO: LOS CALL-CENTER EN COLOMBIA - 17 DE MAYO DE 2001

“Se puede hablar de que en el país dicha actividad empezó a principios de los 90 y que para hoy existen empresas especializadas en la prestación de servicios de call center bajo la figura de outsourcing.

Los call center se han convertido a nivel mundial, en una de las herramientas más importantes para las áreas de mercadeo y servicio al cliente de las principales empresas del mundo; los sectores que más los utilizan son el financiero, telecomunicaciones, tecnología, farmacéutico, seguros, automotriz y entidades gubernamentales.

Los resultados no se hacen esperar, pues los Centros de Contacto como ahora también se conocen, son la entrada principal de las empresas, para acercarse de una manera personalizada a consumidores y usuarios, de productos y servicios; cada contacto genera valor agregado tanto para las empresas como para sus clientes, cada contacto ayuda a crear una relación entre consumidor y productor, que redundará tarde o temprano en una mayor fidelización y retención de los clientes. Las empresas ya son conscientes de que el mejor vehículo para conservar sus clientes son los call-centers, por eso son muchas las que están destinando recursos tecnológicos y humanos para el montaje de dichos Centros”...

“Colombia, a pesar de los momentos adversos que está atravesando, es un país ideal para recibir llamadas del exterior a través de los call-centers, posee una infraestructura de Telecomunicaciones en evolución para esta actividad, y un buen nivel académico de la población laboral activa, combinado con un aceptable manejo del idioma castellano, con acento neutro, en algunas partes del país; asimismo bajo costo en su mano de obra que, claramente, nos hace más competitivos que muchos países de la región.

Las alternativas son:

In-House: Significa construir un call-center internamente, con inversiones propias, personal de su nómina y, aprender sobre la marcha la ciencia de dirigir un Centro de Contactos.

Insourcing: Significa que la empresa interesada en montar su call-center, realiza todas las inversiones, ofrece el espacio, se ocupa de pagar todos los servicios públicos y todos los gastos varios que se deriven de la operación; por otro lado el proveedor o empresa prestadora del servicio, provee el personal y administra el callcenter.

Outsourcing : Esta es la forma más flexible y dinámica de contratar un call-center; la inversión total y el riesgo de obsolescencia tecnológico corre por cuenta del proveedor de call-center; así como la selección, contratación y entrenamiento continuo de todo el personal que labora en la operación; la dirección y responsabilidad de toda la gestión, junto a los niveles de servicio son también responsabilidad del outsourcer, de tal manera que el cliente puede concentrarse, e invertir recursos, en su verdadero negocio.

Otra de las ventajas es el Conocimiento que contrata con el outsourcer, este último posee la experiencia y la destreza de dirigir un call-center; y está continuamente mejorando la calidad del servicio que ofrece, logrando eficiencias en costos y procesos, que son trasladados al cliente de forma inmediata.

Esta modalidad es muy utilizada en Europa y Norteamérica; en Colombia ya hay compañías que han decidido tercerizar esta operación con mucho éxito, y aun los que los tienen In-House, están evaluando la posibilidad de migrarlo hacia un outsourcer”.

• ESTUDIO: Los Call Centers y su proyección en Colombia: Una aproximación - Por Federico Diago Paternina - junio 2011

“Los call y contact centers constituyen hoy día modelos de organización empresarial con características muy atractivas para los estudiosos de la evolución económica.

La cada vez más intensa y acelerada evolución informática ha dado a la vida, entre otras tantas figuras inesperadas, los call y contact centers. Los primeros son resultado directo del avance de la respectiva tecnología y del voluminoso tráfico de llamadas generado, en tanto que los segundos incorporan conexiones por Internet. Un tercer nivel lo constituyen los centros de servicio, los cuales despliegan una mayor gama de contactos con todo tipo de clientes y usuarios incluyendo la atención personal. La célula original son por supuesto los call centers, que a su vez nacieron de la mayor necesidad de uso de la capacidad instalada de comunicaciones en las grandes empresas (Muñiz, 2011); inicialmente servían como secciones o departamentos a sus respectivas organizaciones madre, pero en vista de la subutilización y de otras variables poblacionales en términos de mercado, un apreciable número se dio a la tarea de incorporar la atención externa,

mientras otros fueron directamente al cubrimiento de tales variables o necesidades, constituyéndose así en unidades autónomas o independientes de filiaciones originales. “...

“Con los call centers pareciera haberse dado desde la mencionada Revolución Industrial –tal vez por primera vez–, un fenómeno contrario o al menos diferente. Si bien sigue imperando la política capitalista inspirada en el costo-beneficio, es evidente que a pesar de la sofisticación alcanzada por la tecnología digital para cubrir la cada vez mayor demanda, se hace indispensable, paralelamente, el incremento del personal de trabajo. Así tenemos hoy, entonces, un renglón económico de impresionantes cifras a nivel de fuerza laboral. “Solo en Estados Unidos la industria de los call centers se estima que emplea varios millones de personas como agentes, sobrepasando a la agricultura. En Europa el número de empleados de call centers fue estimado entre 1999 y 2000, indicando por ejemplo: 600.000 en el Reino Unido (2,3% del total de trabajadores), 200.000 en Holanda (casi 3%) y entre 300.000 y 400.000 en Alemania (1-2%) (Capdehourat, 2006).

Según Forester Research, en Colombia hubo “un crecimiento del sector del 2008 al 2009 del 18%, cuando el resto de las industrias decreció por la crisis financiera mundial” (Tricarico, 2010). Ana Karina Quessep, Directora Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers (ACCC), informa que “la Industria de CC y BPOI ya emplea a 60.000 colombianos y factura 550 millones de dólares al año” (Tricarico, 2010). Igualmente se han dado dinámicas institucionales tendientes a atender de mejor manera dicho renglón, tanto 1. La producción de software y la tercerización de procesos es conocida como BPO&O por sus siglas en inglés: Business Process Outsourcing & Offshoring.”

En Colombia fue creado durante la vigencia presidencial de Álvaro Uribe el Ministerio de TIC, mientras que desde el 2001 funciona a plenitud la ya citada Asociación Colombiana de Contact Centers (ACCC), entidad que entre otros logros celebró en el 2011 su séptimo Congreso Internacional. La citada Asociación congrega hoy 24 contact centers del país. Sus afiliados son: Andicall, Atento, Contact Center Américas, Coomeva Servicios Administrativos, Digitex, Interactivo, People Contact, Millenium, Allus, Outsourcing, Serlefin, Suitco, Sitel, Telecenter Panamericana, Unísono, Teleacción, Transcom, Ventas y Servicios, Emergía, ACS Multivoice, Avanza, Coro de Colombia, Bilateral, Konecta, Emtelco, Convergys”

Y además, “fue declarado sector de clase mundial por el Gobierno” (2010). En cuanto a actuaciones gubernamentales complementarias en el sector de TIC -en realidad los call y contact centers son solo una franja de este-, no puede desconocerse la mayor masificación de los recursos tecnológicos, pues incluso a nivel de educación pública se han acometido programas de cierta importancia como el de Aulas Móviles”.

A continuación plasmamos... “Un muestreo a octubre 2011 de noticias en torno a tal integración sería benéfico para revalidar aún más la idea de la importancia que ya han adquirido los call y contact centers desde el punto de vista global y estatal.

- 30 de septiembre de 2011: “El Sena aprueba la creación de la Mesa Sectorial de BPO. Importante logro para el sector en el marco del Acuerdo para la Prosperidad llevado a cabo el 23 y 24 de septiembre en Medellín”. El Sena aprobó la creación de una mesa sectorial exclusivamente dedicada a la industria, con el propósito único de identificar las competencias y desarrollar las normas correspondientes.

- 6 de octubre de 2011: “Corte se pronuncia sobre constitucionalidad del proyecto de ley de hábeas data”. La Corte Constitucional se pronunció sobre la constitucionalidad del Proyecto de Ley Estatutaria 184/10S-046/10C, que reglamenta el derecho fundamental al hábeas data.

- Comisión Internacional de McKinsey acompaña a Ministro de Comercio, Industria y Turismo a conocer caso de éxito de EMTELCO CONTACT CENTER & BPO en Medellín. Según Muñiz (2011), la evolución del sector continúa y el mercado tan competitivo en el que se desenvuelven ha enseñado a los usuarios a reclamar servicios de valor agregado y a exigir la forma como desean relacionarse con la empresa. Esto ha obligado a los call centers tradicionales a convertirse en contact centers, integrando diversos canales de interacción como teléfono, correos electrónicos, SMS y otras herramientas virtuales, con la misma simpleza y eficacia del centro de atención telefónica, y ofreciendo así un único punto de contacto para que los clientes resuelvan sus necesidades. A lo anterior se suma la consolidación de Internet en otra de sus tantas manifestaciones, el comercio electrónico, que ha forzado la aparición de los call centers virtuales, los cuales les permiten a los internautas establecer conversaciones cara a cara con quien se encuentra en el centro de atención telefónica.

- El caso Barranquilla: desde 1990 hasta 2010 la Costa ha recibido 25 premios exportadores de Analdex. Barranquilla 14, Cartagena 7 y Santa Marta 4. “Transcom es una empresa que ha estado en el mercado por 10 años y se ha encargado de abrir las puertas a un nuevo segmento económico: los call centers. La entrega del premio lo que hace es destacar el potencial de Barranquilla para esta actividad de servicios” (El Herald, Barranquilla, 2010). Según la agencia de inversiones ProBarranquilla, el sector genera 1.800 empleos y los servicios se prestan en español, inglés y francés. Se estima que en breve tiempo podría llegar a 2.200 por los proyectos de expansión de las empresas. Se cree, además, que el sector podría generar de 1.500 a 2.000 empleos adicionales en los próximos dos años.

Según Muñiz (2011), en los contact centers se debe priorizar la satisfacción de los clientes frente a la reducción de gastos. En este aspecto, los equipos humanos tienen una gran responsabilidad que cubrir. Como ejemplos claros de un buen saber-hacer cita a American Express y Coca-Cola, compañías de una gran cultura orientada hacia el cliente a todo lo largo y ancho de la organización, cosa que se transmite al usuario. Del tradicional contactar-informar, han pasado a contactar-comunicar-informar-satisfacer-matricular-prescribir. En caso contrario las empresas ofrecerán una imagen deteriorada en el servicio y, en consecuencia, en vez de matricular clientes, los tendrán cautivos con el no retorno de sus inversiones. Por tanto, la recomendación principal sigue siendo la misma que el Gobierno colombiano le hizo a los empresarios en el Congreso de la ACCC en Bogotá (2010): no centrar exclusivamente la estrategia en la reducción de costos. Además, invertir adecuadamente en equipos humanos para profesionalizar la gestión y así realizar el verdadero cambio cultural que demanda el mercado y otras tantas instituciones mundiales; una demanda que, por cierto, ya no es tan etérea o discursiva como antaño. La propia Iglesia Católica, en cabeza de su máximo pontífice, le reclamó recientemente y con inusitada vehemencia al sistema de libre mercado por ser cada vez más agobiante e injusto. También se ha pronunciado el autodenominado movimiento de los “indignados”, que ya ha generado cualquier cantidad de conflictos en diferentes partes del mundo. Y en general la población es cada día más consciente de que en muchos casos, tras la fachada de la eficiencia y la calidad del servicio, pueden esconderse malsanos intereses particulares. Es indudablemente un resultado directo de lo que se ha dado en llamar el pensamiento crítico-social. Las personas ya no son simples “mercados”. Tecnología y personas son los dos pilares sobre los que se debe sustentar el presente y futuro de los centros de contacto, para convertirse en una oportunidad estratégica de mostrar a la población un contenido y una eficacia diferencial respecto a la competencia.”

IV. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

En el ámbito Constitucional, el artículo 78 estipula la facultad del Estado de regular la calidad de bienes y servicios prestados a la comunidad y la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios. Lo dicta de la siguiente forma:

“Artículo 78. 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.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

Por otro lado, el artículo 88 dicta la facultad de regular las acciones para la protección de derechos e intereses colectivos en los siguientes términos:

“Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.

También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares.

Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos.”

De manera que el Congreso de la República se encuentra plenamente facultado por nuestra Constitución Política para regular la calidad de los bienes y servicios prestados a los consumidores y para diseñar las acciones populares y particulares que defiendan sus derechos.

En la órbita legal, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, es un claro desarrollo de los preceptos constitucionales citados. En el artículo tercero, de dicha norma, se estipulan como derechos de los consumidores el derecho a la reclamación (artículo 3° numeral 1.5), el derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (núm. 1.6), así como el derecho de elegir libremente los bienes y servicios que requieran (núm. 1.7).

El presente proyecto de ley busca entrar en concordancia con estas definiciones y busca desarrollarlas para el ámbito particular de los servicios telefónicos de atención al cliente, estableciendo pautas, no solo para las ventas con utilización de métodos no tradicionales que reducen la capacidad de discernimiento de consumidor, o para las ventas a distancia (artículo 5°, núm. 15 y 16), sino también para los servicios de posventa, especialmente en aquellos contratos de suscripción en donde los usuarios encuentran numerosas trabas para desafilarse y elegir libremente un proveedor distinto en el mercado.

Adicionalmente, el Estatuto del Consumidor contempla diferentes acciones jurisdiccionales dentro de las cuales se destaca, para nuestro tema, la acción de protección al consumidor. En los artículos 56, 57 y 58 se estipula la naturaleza de esta acción, así como su procedimiento. Con esta ley se faculta al consumidor para impetrar dicha

acción por la violación a sus derechos al momento de usar líneas de atención al cliente, y se agrega un literal “h” al artículo 58 citado, con el fin de establecer los requisitos probatorios mínimos para este tipo de casos.

Es así como este proyecto de ley busca convertirse en una Ley Especial de protección al consumidor en los términos del artículo 4° y 58, entre otros, del Estatuto del Consumidor. De manera que no pretende derogar o modificar las normas generales que sobre derechos del consumidor se han expedido (como lo es el referido Estatuto), sino apenas desarrollar el acápite específico de los derechos de los usuarios de líneas de atención al cliente.

V. CONTENIDO DE LA INICIATIVA PROPUESTA

El proyecto consta de 17 artículos agrupados en tres (3) capítulos.

En el primer capítulo se estipulan su objeto, las definiciones, el ámbito de aplicación, las regulaciones específicas sobre los operadores -opciones prioritarias en los menús, incluida la de desafiliación- el requisito de numerar las llamadas con un Código Único Numérico (lo que ya es un deber para las firmas proveedoras de telecomunicaciones); la exigencia de actuar de buena fe y la prohibición de ordalías o cargas excesivas a los usuarios para realizar trámites por medio telefónico, especialmente el trámite de desafiliación de contratos de suscripción y la prohibición de realizar cobros en horas inapropiadas.

En el segundo capítulo se dictan las disposiciones jurisdiccionales y procesales.

En el artículo 16 se faculta al consumidor para impetrar la acción de protección al consumidor, de que trata el Estatuto del Consumidor, cuando se infrinjan las disposiciones del capítulo primero del presente proyecto de ley; se dictan normas de carácter procesal para reforzar la potestad del usuario para grabar sus conversaciones con las líneas de atención al cliente, se impone el deber a los oferentes de entregar copia de sus grabaciones a los usuarios sin mediar mayores formalidades que la petición verbal que haga el consumidor durante la conversación. Y, seguidamente, se adiciona el literal “h” al Estatuto del Consumidor, con el fin de dar coherencia a las normas procesales de dicho Estatuto respecto de esta nueva causal para impetrar la acción de protección al consumidor.

En el capítulo tercero se propone que la Superintendencia de Industria y Comercio adapte sus modelos y preformas, con el fin de facilitar el acceso a las acciones de protección al consumidor sin necesidad de abogado, y por último se dicta la vigencia del presente proyecto.

VI. CONSIDERACIONES RESPECTO AL ARTICULADO

- El capítulo segundo es el conjunto de herramientas jurisdiccionales, que habrá de empoderar a la ciudadanía para proteger sus derechos. Sepone en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, en tanto que es la institución encargada de la protección de los consumidores y quien tiene la capacidad instalada para hacerlo.

- Los artículos 4°, 5°, 6° disponen que los operadores de líneas de atención al cliente deberán ser personas naturales para ser considerados como tal. Se permite el uso de menús pregrabados e incluso de inteligencia artificial, pero en todo caso el usuario deberá tener la opción de hablar con una persona natural y ser informado cuando no lo esté haciendo y pudiera confundirse al respecto. También se impone el deber a los operadores de identificarse con nombre, apellido y número de cédula. Todo esto va en la línea de disminuir las asimetrías de información y se considera conducente para disminuir los incentivos perversos que genera el anonimato de los operadores. Además, para proteger al usuario que pudiera confundirse al creer que está interactuando con personas naturales cuando en realidad no lo está haciendo.

- Los artículos 6° y 7°, proponen mitigar las prácticas dilatorias de los oferentes con las que tratan de evitar la desafiliación o terminación de contratos. Para ello, se dicta que los mecanismos de identificación del cliente a través de las líneas telefónicas no podrán ser más exigentes para la desafiliación que para la afiliación de los clientes. Esto, debido a que usualmente las firmas o personas oferentes utilizan como pretexto el no haber podido identificar plenamente al cliente para abstenerse de dar por terminadas las relaciones contractuales. Por ello, también, se decreta que los oferentes deberán adoptar la solicitud de desafiliación del usuario y luego se reconfirmará por otro medio expedito.

- Los artículos 9° y 10, prohíben de manera general la imposición de ordalías o cargas excesivas, e impone a los oferentes la obligación de recibir las solicitudes de terminación de contrato en ambos canales: el físico y el telefónico, en caso de que use este último se use para realizar ventas.

- El artículo 11 regula los cobros de obligaciones de cualquier tipo, de manera que no se vulneren los derechos a la intimidad, tranquilidad y dignidad, entre otros.

VI. ANTECEDENTES EN OTROS PAÍSES

El proyecto de ley propone determinar medidas que han sido implementadas en otras naciones en aras de proteger los derechos del consumidor y que no afectan, de manera desproporcionada, la libertad de empresa o iniciativa privada, sino que apenas tratan de equilibrar las asimetrías que se presentan en las interacciones entre consumidores y oferentes.*****

- La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires expidió la Ley número 2475 sobre Servicios de Atención Telefónica con Operadores para Empresas de servicios - LEY N° 2.475 Publicada en el BOCBA N° 2820 del 28/11/2007. Servicio de Atención Telefónica con Operadores para Empresas de Servicios Buenos Aires, 18 de octubre de 2007 - en la que se incluyen medidas como el deber del operador de identificarse con nombre, apellido y número de identificación, el deber de atender de manera presencial y física las mismas solicitudes que se atienden por vía telefónica, y el deber de poner la opción de hablar con una persona natural en el primer menú pregrabado de atención.

- En ESPAÑA, la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, POR LA QUE SE MODIFICA EL RÉGIMEN LEGAL DE LA COMPETENCIA DESLEAL Y DE LA PUBLICIDAD PARA LA MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, contempla:

Acoger los cambios que han sido operados, por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n°. 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales).

Y, en segundo lugar, por la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa, que codifica las modificaciones de la Directiva 84/450/CE.

“La Directiva 2005/29/CE viene a regular una serie de conductas encuadrables dentro del marco de la competencia desleal, poniendo el énfasis en sus efectos indeseables frente a los consumidores. Esta ley nace con el propósito de que la legislación protectora de los consumidores se integre de manera coherente dentro de la regulación del mercado, constituida aquí por la Ley de Competencia Desleal, como forma de asegurar que aquella tutela sea la más efectiva y que la normativa del mercado no quede desintegrada.

Las normas que imponen la protección de la libre competencia o prohíben la competencia desleal protegen a los consumidores de la misma manera que protegen el funcionamiento del mercado y los intereses de los operadores económicos que actúan en el mismo. Es por ello que esta ley articula la protección de los consumidores teniendo en cuenta las exigencias del propio mercado y los legítimos intereses de los operadores económicos que actúan en el mismo.”

Artículo 4° Cláusula general

1. Se reputa desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe.

...” a los efectos de esta ley se entiende por distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio, utilizar una práctica comercial para mermar de manera apreciable su capacidad de adoptar una decisión con pleno conocimiento de causa, haciendo así que tome una decisión sobre su comportamiento económico que de otro modo no hubiera tomado.”

“Artículo 5° Actos de engaño

1. Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos:

- *c) La asistencia posventa al cliente y el tratamiento de las reclamaciones.*

“Artículo 7° Omisiones engañosas

1. Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa. Es también desleal si la información que se ofrece es poco clara, ininteligible, ambigua, no se ofrece en el momento adecuado, o no se da a conocer el propósito comercial de esa práctica, cuando no resulte evidente por el contexto.

2. Para la determinación del carácter engañoso de los actos a que se refiere el apartado anterior, se atenderá al contexto fáctico en que se producen, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación utilizado.

Cuando el medio de comunicación utilizado imponga limitaciones de espacio o de tiempo, para valorar la existencia de una omisión de información se tendrán en cuenta estas limitaciones y todas las medidas adoptadas por el empresario o profesional para transmitir la información necesaria por otros medios.”

“Artículo 8° Prácticas agresivas

1. Se considera desleal todo comportamiento que teniendo en cuenta sus características y circunstancias, sea susceptible de mermar de manera significativa mediante acoso, coacción, incluido el uso de la fuerza, o influencia indebida, la libertad de elección o conducta del destinatario en relación al bien o servicio y por consiguiente afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.

A estos efectos, se considera influencia indebida la utilización de una posición de poder en relación con el destinatario de la práctica para

ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso.

2. *Para determinar si una conducta hace uso del acoso, la coacción o la influencia indebida se tendrán en cuenta:*

- **a)** *El momento y el lugar en que se produce, su naturaleza o su persistencia.*
- **d)** *Cualesquiera obstáculos no contractuales onerosos o desproporcionados impuestos por el empresario o profesional cuando la otra parte desee ejercitar derechos legales o contractuales, incluida cualquier forma de poner fin al contrato o de cambiar de bien o servicio o de suministrador.*

Artículo 29 Prácticas agresivas por acoso

2. *Igualmente se reputa desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, salvo en las circunstancias y en la medida en que esté justificado legalmente para hacer cumplir una obligación contractual.*

El empresario o profesional deberá utilizar en estas comunicaciones sistemas que le permitan al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho empresario o profesional.

Para que el consumidor o usuario pueda ejercer su derecho a manifestar su oposición a recibir propuestas comerciales no deseadas, cuando estas se realicen por vía telefónica, las llamadas deberán realizarse desde un número de teléfono identificable.

Disposición transitoria única

El empresario o profesional que realice propuestas comerciales por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, tendrá de plazo dos meses, desde la entrada en vigor de la presente ley, para tener en funcionamiento los sistemas oportunos que debe utilizar, según el apartado 2 del artículo 29, que le permitan al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho empresario o profesional.

- Posteriormente, en ESPAÑA, la Ley 3/2014 de 27 de marzo, introduce modificaciones a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes. En cuanto al funcionamiento de los Call Center que realizan llamadas salientes de carácter comercial, algunas de las cuestiones que vienen reflejadas en este nuevo texto normativo son las incluidas en el artículo 96 de esta ley:

- Debe hacerse constar el carácter comercial de la comunicación.
- Debe precisarse de forma explícita y clara la identidad del empresario responsable de la acción comercial.

- Las llamadas telefónicas no se realizarán antes de las 9 horas ni después de las 21 horas.

- En ningún caso se realizarán llamadas ni en festivos ni en fines de semana.

- Para llamadas automatizadas sin ninguna intervención humana se requiere el consentimiento expreso previo del consumidor.

- El consumidor tiene derecho a no recibir llamadas si ha manifestado este extremo, no figurar en guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público o figurar en ficheros de exclusión de envío de comunicaciones comerciales regulados en la normativa de protección de datos personales como la “lista Robinson”.

- El consumidor tiene derecho a ejercitar su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales para lo que el Call Center debe gestionar esta petición otorgando un número de referencia a cada caso e incluso remitiendo un justificante de este hecho al consumidor en el plazo máximo de un mes.

- Las llamadas deberán hacerse desde un número de teléfono identificable. Nunca desde número oculto o ficticio.

VIII. REVISIÓN DE ARTICULADO SEGÚN OBSERVACIONES RECIBIDAS

En el estudio del proyecto de ley, nos remitimos a diferentes entidades para conocer su concepto sobre su contenido, pertinencia jurídica y aplicabilidad en pro de solucionar la problemática ampliamente expuesta por el autor de la iniciativa.

De acuerdo con esto, la ponente emitió oficios dirigidos a:

- Andrés Barreta González - Superintendente de Industria y Comercio
- Sylvia Cristina Constaín Rengifo - Ministra de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ACDECC - Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

Recibiendo en el periodo de estudio, respuesta por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, remisión a esta superintendencia por parte de MinTIC y del autor de la iniciativa doctor Carlos Ardila - Honorable Representante, observaciones por ajustar.

Con estos elementos, presentamos, para información de los Integrantes de la Comisión Sexta, los siguientes aspectos señalados en cada artículo, para enriquecer la discusión del Proyecto.

1. Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores regulando el uso de los canales de atención remota de consumidores como lo son las líneas telefónicas de atención al cliente, también conocidos como *call-center*, o *contact-center*, y demás modalidades de telecomunicación similares entre consumidores y oferentes de bienes y servicios.

NO SE RECIBIÓ OBSERVACIÓN. SE SOLICITA QUEDE IGUAL

Artículo 2°. Definiciones. Oferente, productor o proveedor; operadores, consumidor o usuario, código único numérico.

El Autor del Proyecto solicita se agregue la definición de prestador del servicio de línea de atención al cliente para diferenciarlo de la figura del operador. Se aclara la diferencia que existe entre la persona natural o jurídica que ofrece el servicio de línea de atención al cliente para sus propios usuarios o los usuarios de otros oferentes del mercado, y quien es el operador que efectivamente contesta la llamada y atiende al usuario. Se les hace solidariamente responsables de cumplir con los mandatos de la presente ley tanto a los oferentes de bienes y servicios en el mercado, como a los prestadores del servicio de línea de atención al cliente.

La SIC menciona que las definiciones de oferente, productor o proveedor, así como la de consumidor o usuario ya hacen parte de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del consumidor. En ese sentido se considera innecesaria la inclusión de dichas definiciones.

Se sugiere acoger la observación y solo dejar las definiciones que no se encuentran en el Estatuto del Consumidor y que sean necesarias para el entendimiento de la presente propuesta normativa.

3. Artículo 3°. Ámbito de aplicación. La iniciativa propone su aplicación a todos los oferentes, productores o proveedores, sean personas naturales o jurídicas, que utilicen directa o indirectamente canales remotos de atención al cliente, tales como las líneas telefónicas, *call-center*, *contact center* o cualquier otro canal de telecomunicación conocido o por conocer, similar o análogo al telefónico, en donde no haya interacción personalizada y cara a cara entre el consumidor y un funcionario o representante del oferente, productor o proveedor de bienes y servicios.

Precisa que las normas de la futura ley se enmarquen en los términos del artículo 4° del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, y se defina como norma especial de protección a consumidores y usuarios (artículo 56, numeral 3 de la citada ley).

4. Artículo 4°. Operadores de las líneas de atención al cliente. Establece que aun reconociendo el uso de medios tecnológicos (menús pregrabados o automatizados, programas o aplicativos de inteligencia artificial de atención inicial), los operadores de líneas de atención al cliente deberán ser personas naturales y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido, número de cédula, y deberán informar el País desde donde atienden, en caso de no hacerlo desde la República de Colombia.

Al respecto, la SIC menciona que en este artículo pese a que se establecen obligaciones y, por ende, prohibiciones propias de un régimen

sancionatorio, no se determinan cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto. Considera inviable la iniciativa.

Frente a este artículo el ciudadano Luis Soto presentó una objeción como persona natural que labora en call center, pues considera innecesario identificarse con su número de cédula y siente que se vulneran sus derechos.

Por lo anterior, la ponencia contempla la modificación del artículo.

5. Artículo 5°. Opciones prioritarias. Refuerza la obligación de los oferentes de bienes y servicios de ofrecer al consumidor la opción de hablar con una persona natural dentro de las opciones del primer menú.

Al respecto, el Autor de la iniciativa, propone la inclusión de la expresión “propia o tercerizada” para aclarar que el deber de los oferentes no desaparece cuando tercerizan su servicio de atención al cliente a través de un prestador del servicio.

La SIC no realiza observación a este artículo.

6. Artículo 6°. Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato. Contempla la obligación -de los oferentes de bienes y servicios por contrato de suscripción o contrato de tracto sucesivo- de ofrecer al consumidor, en el primer menú de atención automática inicial, la opción de hablar con una persona natural que atienda las solicitudes de desafiliación o terminaciones de contratos que quieran elevar los consumidores, sin dilaciones ni transferencias adicionales de llamadas.

La SIC, al igual que menciona que en el artículo 4°, considera que se desprenden prohibiciones propias de un régimen sancionatorio, no obstante, no quedan claras cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto. Menciona que existe una mezcla de situaciones propias de un procedimiento administrativo y las de uno jurisdiccional, lo que no contribuye a la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

La ponencia incluye una modificación al texto inicial, para resolver esta observación.

7. Artículo 7°. Identificación del usuario para la desafiliación o terminación de contratos. Se determina, en un claro concepto de equidad, que los mecanismos y requisitos de identificación del usuario en las líneas de atención al cliente no podrán ser más exigentes para la desafiliación o terminación del contrato, que aquellos empleados al momento de la afiliación o venta de bienes y servicios.

El autor del proyecto remite un cambio de términos que se incluye en el texto del articulado ya que apunta a mejorar la redacción. La SIC no emite observación respecto a este artículo.

8. Artículo 8°. Código Único Numérico (CUN). Establece un mecanismo de identificación

del asunto con el propósito de que el usuario pueda retomar el caso sin mayores dilaciones si se interrumpe la telecomunicación.

9. Artículo 9°. Buena fe y prohibición de ordalías. Inicia con la presunción del principio de la buena fe y expresamente prohíbe a los operadores y a los oferentes, proveedores o productores que utilicen líneas de atención telefónica de clientes, imponer cualquier tipo de ordalías (tales como insistir en la cesión de contrato, la imposición de tiempos de espera prolongados, la cadena de transferencia de la llamada numerosas veces, etc.); o realizar cualquier otra maniobra deliberada que dilate en el tiempo sus solicitudes, inducirlo a desistir de su petición inicial, o impedirle o dilatar en el tiempo la terminación del contrato o la atención de cualquier otra solicitud.

La SIC, al igual que menciona que en el artículo 4°, considera que se desprenden prohibiciones propias de un régimen sancionatorio. No obstante, no quedan claras cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto. Menciona que existe una mezcla de situaciones propias de un procedimiento administrativo y las de uno jurisdiccional, lo que no contribuye a la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

El autor remite la propuesta de mejorar el artículo, incluyendo la posibilidad de aplicar las acciones jurisdiccionales para reparar los daños que se le causaren al usuario, o de las acciones administrativas sancionatorias que contempla el Estatuto del Consumidor en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio

Así, quedarían resueltas las observaciones de la SIC, A LOS ARTÍCULOS 4°, 6° Y 9°.

10. Artículo 10. Solicitudes escritas de desafiliación o terminación de contrato. Impone la obligación de proporcionar y recibir en las direcciones físicas, electrónicas o de cualquier otro tipo, a donde el usuario pueda remitir su solicitud de manera alternativa a la línea de atención al cliente. Así mismo, prohíbe que se obligue al consumidor a presentar sus solicitudes de terminación de contrato en medio físico si, aquellos, realizan ventas o suscripciones a través de las líneas de atención al cliente.

11. Artículo 11. Cobros a través de líneas telefónicas. Establece un horario en que no se permite interferir en la tranquilidad del usuario, su intimidad y dignidad.

12. CAPÍTULO II - DISPOSICIONES JURISDICCIONALES Y PROCESALES-

Artículo 12. Acción de protección al consumidor. Determina las acciones que podrá invocar el consumidor (artículo 56 numeral 3, y subsiguientes del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, o el procedimiento que lo modifique o llegare a derogarlo) sin que se requiera actuar por intermedio de abogado y las multas y sanciones que podrán ser impuestas por la SIC en su labor de

protección del consumidor (numeral 10 del artículo 58 del citado Estatuto).

Aporta el autor a la modificación de este artículo, el cambio de título (Acción jurisdiccional de protección al consumidor y sanciones administrativas), y procedimiento orientado a resarcir los daños económicos que acreditara el usuario, sin dilaciones.

Adiciona expresiones que buscan aclarar las diferencias entre el proceso jurisdiccional y el sancionatorio administrativo, así como la posibilidad de que ambos tipos de proceso se puedan presentar alternativa o concomitantemente.

Por parte de la SIC se considera innecesario este punto, ya que el Estatuto del Consumidor la contempla en el artículo 56 numeral 3 como una acción destinada a decidir, de manera general, los asuntos contenciosos relacionados con la vulneración de los derechos del consumidor. Es decir que, aunque se trate de una disposición especial, no excluye que el consumidor pueda acudir a esta acción para lograr la protección de sus derechos.

En cuanto a la posibilidad de actuar sin abogado, explica la SIC que la medida no es de gran impacto, ya que la mayoría (96%) de los procesos en la SIC es de mínima cuantía y no requieren abogado.

Frente al párrafo que modificaría el numeral 10 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor, la SIC menciona que no se encuentra un motivo que justifique una discriminación con los demás productores y proveedores de bienes y servicios, que sí tuviesen el beneficio de exoneración de la multa.

La ponente, considerando válidas las observaciones de la SIC, incluye en este artículo la remisión al Estatuto del Consumidor.

13. Artículo 13. Grabación de conversaciones. Se refiere al derecho de los consumidores a contar con este elemento que podría ser usado como prueba en caso de requerirse.

14. Artículo 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones. Como consecuencia del artículo anterior, determina la obligatoriedad de los oferentes de bienes y servicios de enviar y entregar por medio expedito, (a costa del oferente), copia de las conversaciones grabadas entre consumidor y oferente cuando así lo solicite el consumidor a través de la misma llamada telefónica, sin exigir más requisitos o formalidades adicionales a la petición verbal que realice el consumidor durante la conversación.

15. Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciona una disposición específica para el tipo de servicio (literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 2011).

La SIC considera que este punto solo impone un nuevo requisito al consumidor para efectuar su reclamación y ejercer su derecho de acción ante la administración de justicia, por lo cual consideran que se debe eliminar.

Recibimos observación del autor, en el sentido de modificar la obligatoriedad de la medida (“se deberá”) por “se podrá” a fin de no imponer más cargas probatorias al Usuario.

Por lo anterior, redactando nuevamente el artículo, quedarían conciliadas las dos observaciones enunciadas.

16. CAPÍTULO III - DISPOSICIONES VARIAS -

Artículo 16. Acceso a la acción de protección al consumidor para usuarios de líneas de

atención al cliente. Incluye el plazo (un mes siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley), para que la Superintendencia de Industria y Comercio, adapte sus instrumentos escritos de trámites de reclamación.

Menciona la SIC que ya cuentan con un modelo de demanda que se puede utilizar en el momento en que el consumidor considere que le han vulnerado sus derechos.

La ponencia en consecuencia propone la eliminación de este artículo.

TEXTO ORIGINAL PL	PROPUESTA AUTOR	OBSERVACIONES SIC	CONCEPTO DE LA PONENTE
"Por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente"			"Por medio de la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente"
Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores, regulando el uso de los canales de atención remota de consumidores como lo son las líneas telefónicas de atención al cliente, también conocidos como <i>call-center</i> , o <i>contact-center</i> , y demás modalidades de telecomunicación similares entre consumidores y oferentes de bienes y servicios.			
Artículo 2. Definiciones: Para efectos de la presente Ley se entiende por: a) Oferente, productor o proveedor: Sin perjuicio de lo estipulado en la Ley 1480, y para efectos de esta Ley Especial de Protección al Consumidor, se entiende por oferente, productor o proveedor, la persona natural o jurídica que ofrece sus bienes o servicios al mercado, con o sin	Artículo 2. Definiciones: Para efectos de la presente Ley se entiende por: a) Oferente, productor o proveedor: Sin perjuicio de lo estipulado en la Ley 1480, y para efectos de esta Ley Especial de Protección al Consumidor, se entiende por oferente, productor o proveedor, la	La SIC menciona que las definiciones de oferente, productor o proveedor, así como la de consumidor o usuario ya hacen parte de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del consumidor. En ese sentido se considera innecesaria la inclusión de dichas definiciones.	Se sugiere acoger la observación y solo dejar las definiciones que no están en el Estatuto del Consumidor y que sean necesarias para el entendimiento de la presente propuesta normativa. Se acepta agregar la definición de prestador del servicio de línea de atención al cliente, para diferenciarlo de la figura del

ánimo de lucro, y realiza ventas o bien ofrece servicios pre o post-venta a través de líneas de atención telefónica o canales de atención remota similares. b) Operadores: Se entiende por operador la persona natural que atiende las solicitudes del consumidor a través del medio de telecomunicación. c) Consumidor o usuario: En concordancia con el Estatuto del Consumidor, se entiende como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto o servicio, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. d) Código Único Numérico: El Código Único Numérico –CUN– es el número de radicación que los operadores, oferentes,	persona natural o jurídica que ofrece sus bienes o servicios al mercado, con o sin ánimo de lucro, y realiza ventas o bien ofrece servicios pre o post-venta a través de líneas de atención telefónica o canales de atención remota similares. b) Prestadores del servicio de línea de atención al cliente. Se entiende como prestador del servicio de línea de atención al cliente la persona natural o jurídica que bajo su cuenta y riesgo ofrece al mercado el servicio de línea de atención al cliente, bien sea para atender por este medio a sus propios usuarios o a los usuarios de otros oferentes, proveedores o productores. Los Oferentes, productores o proveedores de un lado, y los Prestadores del		operador y ofrecer mayor claridad al respecto; una cosa es la persona natural o jurídica que ofrece el servicio de línea de atención al cliente para sus propios usuarios o los usuarios de otros oferentes del mercado, y otra cosa es el operador que efectivamente contesta la llamada y atiende al usuario. Esta precisión no se encuentra incluida en la ley del consumidor. Se acepta la propuesta del ponente, de hacer solidariamente responsables de cumplir con los mandatos de la presente Ley tanto a los Oferentes de bienes y servicios en el mercado, como a los Prestadores del servicio de línea de atención al cliente.
--	--	--	--

<p>productores o proveedores de bienes y servicios deben asignar a toda Petición Queja o Reclamo (PQR) que presente un usuario, con el fin de que éste la identifique durante todo el trámite, incluidos los recursos de apelación y eventuales demandas ante la Superintendencia de Industria y Comercio de que trata esta Ley.</p> <p>Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos -CUN- serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>servicio de línea de atención al cliente por el otro, son solidariamente responsables de cumplir con los mandatos de la presente Ley.</p> <p>c) Operadores: Se entiende por operador la persona natural que atiende las solicitudes del consumidor a través del medio de telecomunicación.</p> <p>d) Consumidor o usuario: En concordancia con el Estatuto del Consumidor, se entiende como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto o servicio, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el</p>		
---	--	--	--

	<p>concepto de consumidor el de usuario.</p> <p>e) Código Único Numérico: El Código Único Numérico -CUN- es el número de radicación que los operadores, oferentes, productores o proveedores de bienes y servicios deben asignar a toda Petición Queja o Reclamo (PQR) que presente un usuario, con el fin de que éste la identifique durante todo el trámite, incluidos los recursos de apelación y eventuales demandas ante la Superintendencia de Industria y Comercio de que trata esta Ley.</p> <p>Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos -CUN- serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la</p>		
--	--	--	--

	Superintendencia de Industria y Comercio.		
<p>Artículo 3. Ámbito de aplicación. La presente Ley se aplicará a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas, que utilicen directa o indirectamente canales remotos de atención al cliente, tales como las líneas telefónicas, <i>call-center</i>, <i>contact center</i> o cualquier otro canal de telecomunicación conocido o por conocer, similar o análogo al telefónico, en donde no haya interacción personalizada y cara a cara entre el consumidor y un funcionario o representante del oferente, productor o proveedor de bienes y servicios.</p> <p>Las normas de la presente Ley son de orden público en los términos del artículo 4 del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, y es norma especial de protección a consumidores y usuarios en los términos del artículo 56, numeral 3 de la citada Ley.</p>			
<p>Artículo 4. Operadores de las líneas de atención al cliente. Sin perjuicio de la</p>		Se menciona que en los artículos 4, 6 y 9 se	Se atiende la observación de la SIC en los artículos posteriores.

<p>posibilidad de usar menús pregrabados o automatizados de atención inicial, los operadores de líneas de atención al cliente deberán ser personas naturales y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido, número de cédula, y deberán informar el País desde donde atienden en caso de que no lo hagan desde la República de Colombia.</p> <p>Los oferentes de bienes y servicios también podrán usar programas o aplicativos de inteligencia artificial para la atención remota o telefónica de clientes, pero éstos no se considerarán como operadores, y se deberá informar al usuario o consumidor que no se encuentra interactuando con una persona. También se deberá brindar al consumidor la opción de comunicarse con una persona natural en cualquier momento de la llamada.</p>		<p>desprenden prohibiciones propias de un régimen sancionatorio, no obstante, no quedan claras cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto.</p> <p>Se menciona que existe una mezcla de situaciones propias de un procedimiento administrativo y las de uno jurisdiccional, lo que no contribuye a la adecuada protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>Por lo anterior se considera inviable la iniciativa.</p> <p>Frente a este artículo, el ciudadano Luis Soto presentó una objeción como persona natural que labora en call center, pues considera innecesario identificarse con su número de cédula y siente que se vulneran sus derechos.</p>	<p>Por tanto, se propone dejar el texto inicial:</p>
<p>Artículo 5. Opciones prioritarias. Los oferentes de bienes y servicios comprendidos por la presente ley, que en su línea de atención telefónica tengan menús pregrabados o automáticos de atención inicial, deberán ofrecer al</p>	<p>Artículo 5. Opciones prioritarias. Los oferentes de bienes y servicios comprendidos por la presente ley, que en su línea de atención telefónica, <u>propia o tercerizada</u>, tengan menús</p>		<p>Se acepta agregar la expresión "propia o tercerizada" para aclarar que el deber de los oferentes no desaparece cuando tercerizan su servicio de atención al cliente a</p>

<p>consumidor la opción de hablar con una persona natural dentro de las opciones del primer menú.</p>	<p>pregrabados o automáticos de atención inicial, deberán ofrecer al consumidor la opción de hablar con una persona natural dentro de las opciones del primer menú.</p>		<p>través de un prestador del servicio.</p>
<p>Artículo 6. Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato. Los oferentes de bienes y servicios por contrato de suscripción o contrato de tracto sucesivo, deberán ofrecer al consumidor, en el primer menú de atención automática inicial, la opción de hablar con una persona natural que atienda las solicitudes de desafiliación o terminaciones de contratos que quieran elevar los consumidores. Esto, sin dilaciones ni transferencias adicionales de llamadas.</p>		<p>La misma observación al artículo 4: Se menciona que en los artículos 4, 6 y 9 se desprenden prohibiciones propias de un régimen sancionatorio, no obstante, no quedan claras cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto.</p> <p>Se menciona que existe una mezcla de situaciones propias de un procedimiento administrativo y las de uno jurisdiccional, lo que no contribuye a la adecuada protección de los derechos de los consumidores. Por lo anterior se considera inviable la iniciativa.</p>	
<p>Artículo 7. Identificación del Usuario para la desafiliación o terminación de contratos. Los mecanismos y requisitos de identificación del usuario en las líneas de atención al cliente no podrán ser más</p>	<p>Artículo 7. Identificación del Usuario para la desafiliación o terminación de contratos. Los mecanismos y requisitos de identificación del usuario en las</p>		<p>Se acepta el cambio de la expresión "en todo caso" por cuestiones de estilo</p>

<p>exigentes para la desafiliación o terminación del contrato, que aquellos empleados al momento de la afiliación o venta de bienes y servicios.</p> <p>Aún si los operadores o los oferentes, productores o proveedores de bienes y servicios tienen dudas acerca de la identidad de quien solicita la desafiliación o terminación del contrato, tendrán éstos el deber de acoger la solicitud del usuario inmediatamente, y en momento posterior el oferente reconfirmará la solicitud por cualquier medio expedito.</p> <p>En todo caso, en caso de reconfirmación de la solicitud se entenderá que la desafiliación o terminación del contrato ocurre desde el momento de la llamada primigenia que así lo solicitó.</p>	<p>líneas de atención al cliente no podrán ser más exigentes para la desafiliación o terminación del contrato, que aquellos empleados al momento de la afiliación o venta de bienes y servicios.</p> <p>Aún si los operadores o los oferentes, productores o proveedores de bienes y servicios tienen dudas acerca de la identidad de quien solicita la desafiliación o terminación del contrato, tendrán éstos el deber de acoger la solicitud del usuario inmediatamente, y en momento posterior el oferente reconfirmará la solicitud por cualquier medio expedito.</p> <p>En todo caso. <u>De cualquier modo</u>, en caso de reconfirmación de la solicitud se entenderá que la desafiliación o terminación del contrato ocurre desde el momento de la llamada primigenia que así lo solicitó.</p>		
<p>Artículo 8. Código Único Numérico (CUN). Los oferentes, proveedores o productores que a través de las líneas de atención al cliente reciban solicitudes de</p>			

<p>los usuarios, deberán identificar al consumidor y proporcionarle un Código Único Numérico al inicio y no al final de la conversación, de manera que el consumidor pueda retomar el caso sin mayores dilaciones en caso de interrupción en la telecomunicación.</p>			
<p>Artículo 9. Buena Fe y prohibición de ordalías. Las prácticas comerciales y de fidelización de los operadores u oferentes que usan líneas de atención al cliente, deberán siempre obedecer al principio de la buena fe.</p> <p>Se prohíbe a los operadores y a los oferentes, proveedores o productores que utilicen líneas de atención telefónica de clientes, imponer cualquier tipo de ordalías, tales como solicitar sesiones de contrato de forma reiterada, desproporcional o invasiva; hacer esperar al usuario por un tiempo exagerado; transferirle la llamada numerosas veces; o realizar cualquier otra maniobra deliberada que tengan como finalidad aburrir, constreñir, fatigar o imponer cargas excesivas al consumidor para dilatar en el tiempo sus solicitudes, inducirlo a desistir de su</p>	<p>Artículo 9. Buena Fe y prohibición de ordalías. Las prácticas comerciales y de fidelización de los operadores u oferentes que usan líneas de atención al cliente, deberán siempre obedecer al principio de la buena fe.</p> <p>Se prohíbe a <u>Los prestadores del servicio de línea de atención al cliente</u>, los operadores y a los oferentes, proveedores o productores que utilicen líneas de atención telefónica de clientes, imponer <u>que impongan</u> cualquier tipo de ordalías, tales como solicitar sesiones de contrato de forma reiterada, desproporcional o invasiva; hacer esperar <u>impongan</u> al usuario por un tiempo <u>de espera exagerado</u> e</p>	<p>Igual observación de los artículo 4 y 6: Se menciona que en los artículos 4, 6 y 9 se desprenden prohibiciones propias de un régimen sancionatorio, no obstante, no quedan claras cuáles serían las sanciones o consecuencias de transgredir lo propuesto. Se menciona que existe una mezcla de situaciones propias de un procedimiento administrativo y las de uno jurisdiccional, lo que no contribuye a la adecuada protección de los derechos de los consumidores. Por lo anterior se considera inviable la iniciativa.</p>	<p>Se incluye la propuesta del autor, modificando la redacción para que ésta contenga verbos rectores que permitan determinar la conducta reprochable. También se adicionan las consecuencias jurisdiccionales y administrativas que acarrea el realizar la conducta descrita en los verbos rectores. De esta manera se resuelven las inquietudes de la SIC.</p>

<p>petición inicial, o para impedirle o dilatar en el tiempo la terminación del contrato o la atención de cualquier otra solicitud.</p>	<p><u>injustificado</u>; transferirle <u>transfiera</u> la llamada numerosas veces; o realizar realice cualquier otra maniobra deliberada que tengan como finalidad aburrir, constreñir, fatigar o imponer cargas excesivas al consumidor para dilatar en el tiempo sus solicitudes, inducirlo a desistir de su petición inicial, o para impedirle o dilatar en el tiempo la terminación del contrato o la atención de cualquier otra solicitud, <u>podrá ser objeto de las acciones jurisdiccionales para reparar los daños que se le causaren al usuario, o de las acciones administrativas sancionatorias que contempla el Estatuto del Consumidor en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio.</u></p>		
<p>Artículo 10. Solicitudes escritas de desafiliación o terminación de contrato. Durante la llamada que solicite la desafiliación o terminación del contrato, los operadores y oferentes tienen la obligación de proporcionar las direcciones físicas, electrónicas o de cualquier otro tipo, en donde reciban el mismo tipo de solicitud de manera</p>			

<p>alternativa a la línea de atención al cliente.</p> <p>En todo caso, los oferentes tendrán la obligación de recibir en sus direcciones físicas toda solicitud escrita o verbal de desafiliación o terminación del contrato, y no podrán obligar al consumidor a elevar sus solicitudes de desafiliación o terminación del contrato a través de las líneas de atención al cliente.</p> <p>Tampoco podrán los oferentes obligar al consumidor a presentar sus solicitudes de terminación de contrato en medio físico, si aquellos realizan ventas o suscripciones a través de las líneas de atención al cliente.</p>			
<p>Artículo 11. Cobros a través de líneas telefónicas. Los cobros de cualquier tipo de obligación que se realicen a través de operadores, <i>call-center</i>, líneas telefónicas o similares, deberán respetar la intimidad y dignidad del consumidor.</p> <p>No podrán realizarse este tipo de llamadas al consumidor entre las 7:00 pm y 8:00 am, ni podrán realizarse los días domingo durante sus 24 horas de duración.</p>			

<p>Artículo 12. Acción de protección al consumidor. El incumplimiento de los artículos 4 al 11, facultará al consumidor para interponer la acción de protección al consumidor de que trata el artículo 56 numeral 3, y subsiguientes del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, o el procedimiento que lo modifique o llegare a derogarlo. Esto, sin necesidad de actuar por intermedio de abogado.</p> <p>La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las multas y sanciones de que trata el numeral 10 del artículo 58 del citado Estatuto.</p> <p>Parágrafo: En el caso de violación de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente, el allanamiento a los hechos de la demanda no eximirá al oferente, productor o proveedor, de las multas contempladas en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, pero sí podrá tenerse en cuenta para la graduación o dosificación de la sanción.</p>	<p>Artículo 12. Acción jurisdiccional de protección al consumidor y sanciones administrativas. El incumplimiento de los artículos 4 al 11 <u>por parte de los oferentes, prestadores u operarios,</u> facultará al consumidor para interponer la acción de protección al consumidor de que trata el artículo 56 numeral 3, y subsiguientes del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, o el procedimiento que lo modifique o llegare a derogarlo. Esto, sin necesidad de actuar por intermedio de abogado <u>y con el fin de resarcir los daños económicos que acreditará el Usuario, tales como pero sin limitarse a pagos por servicios de suscripción posteriores a la solicitud de desafiliación, gastos en las reclamaciones, o daños emergentes y lucros cesantes debidamente acreditados.</u></p> <p><u>Si la decisión dentro del proceso jurisdiccional es favorable al Consumidor,</u> la Superintendencia de Industria y</p>	<p>Por parte de la SIC se considera innecesario este punto, ya que el Estatuto del Consumidor la contempla en el artículo 56 numeral 3º como una acción destinada a decidir, de manera general, los asuntos contenciosos relacionados con la vulneración de los derechos del consumidor. Es decir que, aunque se trate de una disposición especial, no excluye que el consumidor pueda acudir a esta acción para lograr la protección de sus derechos.</p> <p>En cuanto a la posibilidad de actuar sin abogado, explica la SIC que la medida no es de gran impacto, ya que la mayoría (96%) de los procesos en la SIC son de mínima cuantía y no requieren abogado.</p> <p>Frente al parágrafo que modificaría el numeral 10 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor, la SIC menciona que no se en cuenta un motivo que justifique una discriminación con los demás</p>	<p>Se acepta la adición de expresiones que buscan aclarar las diferencias entre el proceso jurisdiccional y el sancionatorio administrativo, así como la posibilidad de que ambos tipos de proceso se puedan presentar alternativa o concomitantemente.</p> <p>Se aceptan las observaciones de la SIC, por lo cual este artículo enfatiza en las acciones que ya establece el Estatuto del Consumidor.</p>
---	---	---	--

	<p>Comercio podrá imponer las multas y sanciones de que trata el numeral 10 del artículo 58 del citado Estatuto.</p> <p><u>A solicitud del Usuario o de oficio, y de manera alternativa o concomitante al proceso jurisdiccional, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios de que tratan los artículos 59 y 60 del Estatuto del Consumidor, e imponer las sanciones contempladas en el artículo 61 del mismo Estatuto.</u></p> <p>Parágrafo: <u>Con el fin de evitar reincidencias,</u> en el caso de violación <u>reiterada</u> de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente, el allanamiento a los hechos de la demanda no eximirá al oferente, productor o proveedor, de las multas contempladas en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, pero sí podrá tenerse en cuenta para la</p>	<p>productores y proveedores de bienes y servicios, que si tendrían el beneficio de exoneración de la multa.</p>	
--	---	--	--


	<p>graduación o dosificación de la sanción.</p>		
<p>Artículo 13. Grabación de conversaciones. Los consumidores tienen pleno derecho a grabar sus conversaciones con las líneas de atención al cliente de los oferentes, productores o proveedores, y éstas podrán ser usadas como prueba.</p>			
<p>Artículo 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones. Los oferentes de bienes y servicios deberán enviar y entregar por medio expedito, a costa del oferente, copia de las conversaciones grabadas entre consumidor y oferente, cuando así lo solicite el consumidor a través de la misma llamada telefónica. Esto, sin exigir más requisitos o formalidades adicionales a la petición verbal que realice el consumidor durante la conversación.</p>			
<p>Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 1011 así:</p> <p>h) En los casos de vulneración de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente,</p>	<p>Artículo 15 Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 1011 así:</p> <p>h) En los casos de vulneración de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de</p>	<p>La SIC considera que este punto solo impone un nuevo requisito al consumidor para efectuar su reclamación y ejercer su derecho de acción ante la administración de</p>	<p>Se incluye la modificación de la expresión "se deberá" por "se podrá" a fin de no imponer más cargas probatorias al Usuario. Atendiendo las observaciones de la SIC, estas sí serán exigibles al Oferente o Prestador, toda vez</p>

<p>además de los otros requisitos del artículo 58 que le sean inherentes a la reclamación, se deberá incluir en la demanda el Código Único de Numeración o el número de radicado del caso dentro del cual sucedió la posible vulneración de derechos, o bien acompañar con la demanda copia de las conversaciones grabadas en caso de que el consumidor las tenga en su poder.</p> <p>En todo caso, y especialmente si el usuario no posee grabaciones de las llamadas en las que se pudieron vulnerar los derechos del consumidor, el oferente, productor o proveedor de bienes y servicios deberá allegar con la contestación de la demanda, copia de todas las grabaciones de audio dentro del caso en el que posiblemente se hubieren vulnerado los derechos del consumidor.</p>	<p>atención al cliente, además de los otros requisitos del artículo 58 que le sean inherentes a la reclamación, se deberá <u>se podrá</u> incluir en la demanda el Código Único de Numeración o el número de radicado del caso dentro del cual sucedió la posible vulneración de derechos, o bien acompañar con la demanda copia de las conversaciones grabadas en caso de que el consumidor las tenga en su poder.</p> <p>En todo caso, y especialmente si el usuario no posee grabaciones de las llamadas en las que se pudieron vulnerar los derechos del consumidor, el oferente, productor o proveedor de bienes y servicios deberá allegar con la contestación de la demanda, copia de todas las grabaciones de audio dentro del caso en el que posiblemente se hubieren vulnerado los derechos del consumidor.</p>	<p>justicia, por lo cual considera que se debe eliminar.</p>	<p>que éstos tienen las pruebas en su poder (Ley Anti trámites)</p> <p>Se ajusta el año de la Ley 1480 que aparece como 1011 y es 2011.</p>
<p>Artículo 16. Acceso a la acción de protección al consumidor para usuarios de líneas de atención al cliente. Dentro del mes siguiente a la</p>		<p>Menciona la SIC que ya cuentan con un modelo de demanda que se puede utilizar en cualquier momento que el</p>	<p>Se atiende la observación de la SIC.</p>
<p>entrada en vigencia de la presente Ley, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá elaborar o adaptar los formatos o preformas de demanda correspondientes, para que los consumidores puedan impetrar sin necesidad de abogado la acción de protección al consumidor por las causales contempladas en esta Ley.</p>		<p>consumidor considere que se le han vulnerado sus derechos, por lo cual no ve necesario cambiar o ajustar el formato ya existente.</p>	<p>Por tanto, se cambia la redacción del artículo en el sentido de que la SIC determinará los formatos y preformas que utilizarán los consumidores, de manera que adopte los existentes o determine su modificación en el plazo propuesto del mes siguiente de entrada en vigencia de la presente Ley.</p>
<p>Artículo 17. Vigencia. La presente Ley rige a partir de su promulgación.</p>			<p>Continúa igual</p>

PROPOSICIÓN

Bajo las consideraciones expuestas, rendimos **PONENCIA POSITIVA** al **Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara**, por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente, y solicitamos a la Honorable Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes **DAR PRIMER DEBATE** a la mencionada iniciativa con las modificaciones propuestas.

Cordialmente,


ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
 Representante a la Cámara
 Ponente

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 239 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

Objeto, definiciones y disposiciones sustantivas

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores, regulando el uso de los canales de atención remota de consumidores como lo son las líneas telefónicas de atención al cliente, también conocidos como *call-center*; o *contact-center*; y demás modalidades de telecomunicación similares entre consumidores y oferentes de bienes y servicios.

Artículo 2º. Definiciones. Para efectos de la presente ley se entiende por:

a) Prestadores del servicio de línea de atención al cliente: Se entiende como prestador del servicio de línea de atención al cliente la persona natural o jurídica que bajo su cuenta y riesgo ofrece al mercado el servicio de línea de atención al cliente, bien sea para atender por este medio a sus propios usuarios o a los usuarios de otros oferentes, proveedores o productores.

Los Oferentes, productores o proveedores de un lado, y los Prestadores del servicio de línea de atención al cliente por el otro, son solidariamente

responsables de cumplir con los mandatos de la presente ley.

b) Operadores: Se entiende por operador la persona natural que atiende las solicitudes del consumidor a través del medio de telecomunicación.

c) Consumidor o usuario: En concordancia con el Estatuto del Consumidor, se entiende como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto o servicio, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

d) Código Único Numérico: El Código Único Numérico (CUN) es el número de radicación que los operadores, oferentes, productores o proveedores de bienes y servicios deben asignar a toda Petición Queja o Reclamo (PQR) que presente un usuario, con el fin de que este la identifique durante todo el trámite, incluidos los recursos de apelación y eventuales demandas ante la Superintendencia de Industria y Comercio de que trata esta ley.

Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos (CUN) serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 3°. *Ámbito de aplicación.* La presente ley se aplicará a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas, que utilicen directa o indirectamente canales remotos de atención al cliente, tales como las líneas telefónicas, *call-center*, *contact center* o cualquier otro canal de telecomunicación conocido o por conocer, similar o análogo al telefónico, en donde no haya interacción personalizada y cara a cara entre el consumidor y un funcionario o representante del oferente, productor o proveedor de bienes y servicios.

Las normas de la presente ley son de orden público en los términos del artículo 4° del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, y es norma especial de protección a consumidores y usuarios en los términos del artículo 56, numeral 3 de la citada ley.

Artículo 4°. *Operadores de las líneas de atención al cliente.* Sin perjuicio de la posibilidad de usar menús pregrabados o automatizados de atención inicial, los operadores de líneas de atención al cliente deberán ser personas naturales y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido, número de cédula, y deberán informar el país desde donde atienden en caso de que no lo hagan desde la República de Colombia.

Los oferentes de bienes y servicios también podrán usar programas o aplicativos de inteligencia

artificial para la atención remota o telefónica de clientes, pero estos no se considerarán como operadores, y se deberá informar al usuario o consumidor que no se encuentra interactuando con una persona. También se deberá brindar al consumidor la opción de comunicarse con una persona natural en cualquier momento de la llamada.

Artículo 5°. *Opciones prioritarias.* Los oferentes de bienes y servicios comprendidos por la presente ley, que, en su línea de atención telefónica, propia o tercerizada, tengan menús pregrabados o automáticos de atención inicial, deberán ofrecer al consumidor la opción de hablar con una persona natural dentro de las opciones del primer menú

Artículo 6°. *Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato.* Los oferentes de bienes y servicios por contrato de suscripción o contrato de tracto sucesivo, deberán ofrecer al consumidor, en el primer menú de atención automática inicial, la opción de hablar con una persona natural que atienda las solicitudes de desafiliación o terminaciones de contratos que quieran elevar los consumidores. Esto, sin dilaciones ni transferencias adicionales de llamadas.

Artículo 7°. *Identificación del usuario para la desafiliación o terminación de contratos.* Los mecanismos y requisitos de identificación del usuario en las líneas de atención al cliente no podrán ser más exigentes para la desafiliación o terminación del contrato, que aquellos empleados al momento de la afiliación o venta de bienes y servicios.

Aún si los operadores o los oferentes, productores o proveedores de bienes y servicios tienen dudas acerca de la identidad de quien solicita la desafiliación o terminación del contrato, tendrán estos el deber de acoger la solicitud del usuario inmediatamente, y en momento posterior el oferente reconfirmará la solicitud por cualquier medio expedito.

De cualquier modo, en caso de reconfirmación de la solicitud se entenderá que la desafiliación o terminación del contrato ocurre desde el momento de la llamada primigenia que así lo solicitó.

Artículo 8°. *Código Único Numérico (CUN).* Los oferentes, proveedores o productores que a través de las líneas de atención al cliente reciban solicitudes de los usuarios, deberán identificar al consumidor y proporcionarle un Código Único Numérico al inicio y no al final de la conversación, de manera que el consumidor pueda retomar el caso sin mayores dilaciones en caso de interrupción en la telecomunicación.

Artículo 9°. *Buena fe y prohibición de ordalías.* Las prácticas comerciales y de fidelización de los operadores u oferentes que usan líneas de atención al cliente, deberán siempre obedecer al principio de la buena fe.

Los prestadores del servicio de línea de atención al cliente, los operadores y a los oferentes, proveedores o productores que impongan cualquier tipo de ordalías, tales como solicitar sesiones de contrato de forma reiterada, desproporcional o invasiva; impongan al usuario por un tiempo de espera exagerado e injustificado; transfiera la llamada numerosas veces; o realice cualquier otra maniobra deliberada que tengan como finalidad aburrir, constreñir, fatigar o imponer cargas excesivas al consumidor para dilatar en el tiempo sus solicitudes, inducirlo a desistir de su petición inicial, o para impedirle o dilatar en el tiempo la terminación del contrato o la atención de cualquier otra solicitud, podrá ser objeto de las acciones jurisdiccionales para reparar los daños que se le causaren al usuario, o de las acciones administrativas sancionatorias que contempla el Estatuto del Consumidor en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 10. Solicitudes escritas de desafiliación o terminación de contrato. Durante la llamada que solicite la desafiliación o terminación del contrato, los operadores y oferentes tienen la obligación de proporcionar las direcciones físicas, electrónicas o de cualquier otro tipo, en donde reciban el mismo tipo de solicitud de manera alternativa a la línea de atención al cliente.

Entodo caso, los oferentes tendrán la obligación de recibir en sus direcciones físicas toda solicitud escrita o verbal de desafiliación o terminación del contrato, y no podrán obligar al consumidor a elevar sus solicitudes de desafiliación o terminación del contrato a través de las líneas de atención al cliente.

Tampoco podrán los oferentes obligar al consumidor a presentar sus solicitudes de terminación de contrato en medio físico, si aquellos realizan ventas o suscripciones a través de las líneas de atención al cliente.

Artículo 11. Cobros a través de líneas telefónicas. Los cobros de cualquier tipo de obligación que se realicen a través de operadores, call-center, líneas telefónicas o similares, deberán respetar la intimidad y dignidad del consumidor.

No podrán realizarse este tipo de llamadas al consumidor entre las 7:00 p. m. y 8:00 a. m., ni podrán realizarse los días domingo durante sus 24 horas de duración.

CAPÍTULO II

Disposiciones jurisdiccionales y procesales

Artículo 12. Acción jurisdiccional de protección al consumidor y sanciones administrativas. El incumplimiento de los artículos 4° al 11 por parte de los oferentes, prestadores u operarios, facultará al consumidor para interponer la acción de protección al consumidor de que trata el artículo 56 numeral 3, y subsiguientes del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, o el procedimiento que lo modifique o llegare a derogarlo. Esto, sin necesidad de actuar por intermedio de abogado

y con el fin de resarcir los daños económicos que acreditara el usuario, tales como, pero sin limitarse a pagos por servicios de suscripción posteriores a la solicitud de desafiliación, gastos en las reclamaciones, o daños emergentes y lucros cesantes debidamente acreditados.

Si la decisión dentro del proceso jurisdiccional es favorable al Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las multas y sanciones de que trata el numeral 10 del artículo 58 del citado Estatuto.

A solicitud del Usuario o de oficio, y de manera alternativa o concomitante al proceso jurisdiccional, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios de que tratan los artículos 59 y 60 del Estatuto del Consumidor, e imponer las sanciones contempladas en el artículo 61 del mismo Estatuto.

Parágrafo. Con el fin de evitar reincidencias, en el caso de violación reiterada de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente, el allanamiento a los hechos de la demanda no eximirá al oferente, productor o proveedor, de las multas contempladas en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, pero sí podrá tenerse en cuenta para la graduación o dosificación de la sanción.

Artículo 13. Grabación de conversaciones. Los consumidores tienen pleno derecho a grabar sus conversaciones con las líneas de atención al cliente de los oferentes, productores o proveedores, y estas podrán ser usadas como prueba.

Artículo 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones. Los oferentes de bienes y servicios deberán enviar y entregar por medio expedito, a costa del oferente, copia de las conversaciones grabadas entre consumidor y oferente, cuando así lo solicite el consumidor a través de la misma llamada telefónica. Esto, sin exigir más requisitos o formalidades adicionales a la petición verbal que realice el consumidor durante la conversación.

Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 así:

h) En los casos de vulneración de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente, además de los otros requisitos del artículo 58 que le sean inherentes a la reclamación, se podrá incluir en la demanda el Código Único de Numeración o el número de radicado del caso dentro del cual sucedió la posible vulneración de derechos, o bien acompañar con la demanda copia de las conversaciones grabadas en caso de que el consumidor las tenga en su poder.

En todo caso, y especialmente si el usuario no posee grabaciones de las llamadas en las que se pudieron vulnerar los derechos del consumidor, el oferente, productor o proveedor de bienes y servicios deberá allegar con la contestación de

la demanda, copia de todas las grabaciones de audio dentro del caso en el que posiblemente se hubieren vulnerado los derechos del consumidor.

CAPÍTULO III

Disposiciones varias

Artículo 16. *Acceso a la acción de protección al consumidor para usuarios de líneas de atención al cliente.* Dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará si los formatos o preformas de demandas existentes atienden las necesidades de la presente ley, para que los consumidores puedan impetrar sin necesidad de abogado la acción de protección al consumidor por las causales contempladas en esta ley.

En caso contrario, deberán ajustar o adoptar los formatos o preformas correspondientes.

Artículo 17. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su promulgación.


ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
Representante a la Cámara
Ponente

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE SUSTANCIACIÓN INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE

Bogotá, D. C., 2 de abril de 2019

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para primer debate, al **Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara**, por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

Dicha ponencia fue firmada por la honorable Representante Adriana Gómez Millán.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 094/ del 2 de abril de 2019, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.


DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General

* * *

TEXTOS DE PLENARIA

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA CÁMARA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual la nación exalta y rinde homenaje a los Héroes de Pienta, al cumplirse el bicentenario de la independencia.

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. La nación exalta y rinde homenaje a la celebración de los 200 años de la Batalla de Pienta, librada el 4 de agosto de 1819 por los pobladores de los municipios de Charalá, Coromoro, Ocamonte y Encino en el departamento de Santander. Se reconoce, exalta y rinde homenaje a los “Héroes de Pienta” por su valioso aporte a la gesta libertadora, al cumplirse el bicentenario de la Independencia.

Artículo 2°. Autorícese al Gobierno nacional por intermedio del Ministerio de Cultura, destinar los recursos necesarios dentro del Presupuesto General de la Nación, para el desarrollo de las siguientes obras de conmemoración de los 200 años de la Batalla de Pienta:

a) Diseño y construcción del monumento en homenaje a los “Héroes de Pienta”, en el sector de La Cantera en la vía San Gil-Charalá;

b) Inversión para aumentar la dotación y fortalecer la colección de la Casa de la Cultura José Blas Acevedo y Gómez;

c) Inversión para aumentar la dotación y fortalecer la colección del Museo Jaime Guevara;

d) Inversión para aumentar la dotación y fortalecer la colección de la Casa Museo del Algodón y Lienzo de la Tierra;

e) Inversión para aumentar la dotación y fortalecer la colección de la Casa de la Cultura de Ocamonte, departamento de Santander.

Artículo 3°. El Gobierno nacional, el Congreso de la República y las Fuerzas Armadas, rendirán homenaje a los “Héroes de Pienta”, en acto especial y protocolario, el 4 de agosto de cada año en el municipio de Charalá, en el puente del río Pienta. Evento que contará con la presencia de altos funcionarios del Gobierno nacional, Congreso de la República y demás autoridades locales y regionales. Llevándose a cabo una parada militar de las Fuerzas Armadas.

Artículo 4°. Encárguese a la Biblioteca Nacional y al Archivo Nacional la recopilación, selección y publicación, en medio físico y digital, de las obras, discursos y escritos políticos que reconstruyan y rememoren la Batalla de Pienta, librada el 4 de agosto de 1819.

Artículo 5°. Encárguese a la Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), la producción y emisión de un documental que reconstruya y resalte la importancia para la gesta libertadora de la Batalla de Pienta. Además, emítase en cadena nacional del Sistema de Medios Públicos el dramatizado “Pienta, la resistencia que salvó a Bolívar” realizado por Televisión Regional del Oriente - Canal TRO y

auspiciado por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

Artículo 6°. La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación.

NEYLA RUIZ CORREA
Representante a la Cámara

ALEJANDRO CARLOS CHACÓN CAMARGO
Representante a la Cámara

GERMAN ALCIDES BLANCO ÁLVAREZ
Representante a la Cámara

HECTOR JAVIER VERGARA SIERRA
Representante a la Cámara

SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 1° de 2019

En Sesión Plenaria del día 26 de marzo de 2019, fue aprobado en Segundo Debate el Texto Definitivo sin modificaciones del **Proyecto de ley número 089 de 2018 Cámara**, por medio de la cual la nación exalta y rinde homenaje a los Héroes de Pienta, al cumplirse el bicentenario de la Independencia. Esto con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Lo anterior, según consta en el acta de la Sesión Plenaria Ordinaria número 042 de marzo 26 de 2019, previo su anuncio en la Sesión del día 19 de marzo de 2019, correspondiente al Acta número 041.

JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General

* * *

**TEXTO DEFINITIVO PLENARIA
CÁMARA AL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 090 DE 2018 CÁMARA**

por medio de la cual se modifica parcialmente la Ley 1916 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* El objeto es ampliar el número de municipios amparados por los planes, programas y proyectos que establece la Ley 1916 de 2018 para conmemorar los 200 años de la Campaña Libertadora de 1819, tomando como referencia el margen de acción de las guerrillas independentistas de Santander, Casanare y Boyacá; partícipes de la guerra de independencia.

Artículo 2°. Modifíquese el artículo 1° de la Ley 1916 de 2018, el cual quedará así:

Artículo 1°. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto vincular a la nación en la celebración del bicentenario de la Campaña Libertadora de 1819, a su vez, se rinde homenaje y declara patrimonio cultural de la nación a los municipios que hicieron parte de la Ruta Libertadora.

Adicionalmente, la nación rinde homenaje a todas las fuerzas patriotas que posibilitaron el triunfo de la gesta libertadora de 1819, que sirvieron de apoyo y dieron sus vidas para que el ejército bolivariano lograra el 7 de agosto de 1819 el triunfo definitivo.

Artículo 3°. Modifíquese el artículo 2° de la Ley 1916 de 2018, el cual quedará así:

Artículo 2°. Declaratoria de los municipios beneficiarios. Declárense a los municipios que hicieron parte de la Ruta Libertadora, o que fueron partícipes de la campaña libertadora, beneficiarios de los planes, programas y obras de desarrollo definidos en esta ley, exaltando su valor patriótico y aporte histórico para la Patria. Estos son:

Arauca, Tame, Hato Corozal, Paz de Ariporo, Pore, Támara, Nunchía, Paya (Morcote), Pisba, Labranzagrande, Socotá (Pueblo Viejo-Quebradas), Socha, Tasco, Beteitiva, Corrales, Gámeza, Tutazá, Belén, Cerinza, Santa Rosa de Viterbo, Tibasosa, Busbanzá, Floresta, Duitama (Bonza), Paipa (Pantano de Vargas), Tópaga, Toca, Chivatá, Soracá, Tunja -(Puente de Boyacá)- Ventaquemada, Villapinzón, Chocontá, Suesca, Gachancipá, Tocancipá, Chía (Puente del Común) y el Centro Histórico de Bogotá, pertenecientes a la Campaña Libertadora de 1819.

Adicionalmente, los municipios de Charalá, Encino, Coromoro, Chima, Ocamonte, Socorro, Pinchote, Simácota, Zapatoca, Aratoca, San Gil, Guadalupe y Oiba departamento de Santander; partícipes de la acción militar de las guerrillas independentistas de Santander y de la Batalla de Pienta; Trinidad departamento de Casanare y los municipios de Sogamoso, Sativa Norte, Mongua, Tuta y Paz del Río del departamento de Boyacá y Santa Rosalía departamento del Vichada.

Artículo 4°. Modifíquese el artículo 6° de la Ley 1916 de 2018, el cual quedará así:

Artículo 6°. Monumentos. Además de las obras y acciones que implica esta declaratoria, se autoriza al Gobierno nacional para disponer las correspondientes apropiaciones presupuestales para la remodelación y embellecimiento de los monumentos del Pantano de Vargas, el Puente de Boyacá, el Parque de los Mártires, el Bosque de la República en Tunja; los héroes caídos de la Batalla de Pienta en Charalá y de los existentes a lo largo de la Ruta de la Campaña Libertadora de 1819, en concordancia con los planes especiales de manejo y protección que estén vigentes (que se estén reformando) o que deban realizarse a cargo del Ministerio de Cultura.

Artículo 5°. Modifíquese el artículo 10 de la Ley 1916 de 2018, el cual quedará así:

Artículo 10. Integración de la Comisión Especial Ruta Libertadora. La Comisión estará integrada por:

- a) El Presidente de la República o su delegado, quien la presidirá;
- b) Los ministros de Cultura, Educación, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y Defensa; o sus delegados;
- c) Un Senador y un Representante a la Cámara, designados por las mesas directivas de cada corporación;
- d) Los Gobernadores de los seis departamentos o su delegado;
- e) El Alcalde de Bogotá;
- f) y el Presidente de la Academia Colombiana de Historia.

Artículo 6°. La presente ley rige a partir de su publicación.



NEYLA RUIZ CORREA
Representante a la Cámara



ALEJANDRO CARLOS CHACON CAMARGO
Representante a la Cámara

SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 1° de 2019

En Sesión Plenaria del día 26 de marzo de 2019, fue aprobado en Segundo Debate el Texto Definitivo sin modificaciones del Proyecto de ley número 090 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se modifica parcialmente la Ley 1916 de 2018 y se dictan otras disposiciones.* Esto con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Lo anterior, según consta en el acta de la Sesión Plenaria Ordinaria número 042 de marzo 26 de 2019, previo su anuncio en la Sesión del día 19 de marzo de 2019, correspondiente al Acta número 041.



JORGE HÜMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General

* * *

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA CÁMARA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 099 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se dictan disposiciones frente al uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos.

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* Esta ley tiene por objeto garantizar la existencia de entornos seguros de

aprendizaje para menores, en el uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos, en los niveles de preescolar, básica y media.

Artículo 2°. El control de las herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos, en los niveles de preescolar, básica y media, corresponderá a los establecimientos educativos. Su uso será exclusivamente pedagógico y se hará bajo la guía y supervisión de los docentes.

Artículo 3°. Restrínjase el ingreso de dispositivos de telefonía móvil a los establecimientos educativos del país por parte de los estudiantes de los niveles de preescolar, básica primaria y básica secundaria.

Parágrafo. El Gobierno nacional, con base en su capacidad institucional y su experticia, establecerá las excepciones que sean necesarias, con el fin de garantizar la protección de los derechos fundamentales de los menores en la aplicación de la norma.

Artículo 4°. *Restrínjase el uso de dispositivos de telefonía móvil de carácter personal dentro de las aulas de clase de todos los establecimientos educativos, en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media.* Esta restricción aplicará tanto para los estudiantes, como para los profesores.

Parágrafo. El Gobierno nacional establecerá las excepciones necesarias para el uso de dispositivos de telefonía móvil de carácter personal, para los menores que, por tener una condición de discapacidad, lo requieran.

Artículo 5°. Los establecimientos educativos deberán incorporar las disposiciones a las que se refiere esta ley en su reglamento o manual de convivencia, en los términos que establezca el Gobierno nacional.

Artículo 6°. *El uso adecuado de herramientas tecnológicas es una responsabilidad compartida entre el Estado, los establecimientos educativos y los padres de familia.* Corresponderá al Gobierno nacional, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, prorrogables por seis (6) meses más, con 22 base en estudios científicos, desarrollar una política pública que vincule a todos los actores mencionados, orientada a garantizar el uso adecuado de las herramientas tecnológicas en menores.

Parágrafo. El Gobierno nacional reglamentará las disposiciones contenidas en los artículos 3° y 4° de la presente ley, en un plazo no mayor a noventa (90) días desde su promulgación.

Artículo 7°. *Canales de comunicación.* Los establecimientos educativos deberán emplear y dar a conocer los canales de comunicación entre los padres o tutores y los estudiantes cuando se encuentren en el establecimiento educativo, con el fin de que las dos partes puedan entregar y recibir información sin la necesidad de utilizar un dispositivo de telefonía móvil propio.

Artículo 8°. *Derogatorias y vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

RODRIGO ARTURO ROJAS LARA
Representante a la Cámara

MARTHA PATRICIA VILLALBA HODWALKER
Representante a la Cámara

AQUILEO MEDINA ARTEAGA
Representante a la Cámara

CIRO ANTONIO RODRÍGUEZ PINZÓN
Representante a la Cámara

SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 1° de 2019

En Sesión Plenaria del día 26 de marzo de 2019, fue aprobado en Segundo Debate el Texto Definitivo sin modificaciones del Proyecto de ley número 099 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se dictan disposiciones frente al uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos.* Esto con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Lo anterior, según consta en el acta de la Sesión Plenaria Ordinaria número 042 de marzo 26 de 2019, previo su anuncio en la Sesión del día 19 de marzo de 2019. correspondiente al Acta número 041.

JORGE HÚMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General

* * *

**TEXTO DEFINITIVO PLENARIA
CÁMARA AL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 205 DE 2018 CÁMARA, 135 DE
2017 SENADO**

por medio de la cual la nación se asocia a la celebración de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana.

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. La nación se vincula a la conmemoración, exaltación y reconocimiento de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana que se cumplen el 8 de noviembre de 2019, dado los invaluable aportes otorgados a la República de Colombia.

Artículo 2°. Autorícese al Gobierno nacional para gestionar, adelantar y desarrollar todas las actividades inherentes, incluidas las apropiaciones presupuestales necesarias para exaltar, organizar y promover los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana.

Parágrafo 1°. Autorícese al Gobierno nacional para crear una beca de estudios para posgrados o pregrado dirigida al personal de la Fuerza Aérea que

integra el grupo de Oficiales, Suboficiales, Infantes de Aviación y Personal Civil, con el propósito de fomentar la excelencia académica al interior de la institución.

Parágrafo 2°. El Gobierno nacional a través de la Agencia Nacional de Televisión destinará un espacio en horario Prime por una única vez en razón de la conmemoración de los 100 años de la Fuerza Aérea de Colombia, para que mediante una producción audiovisual muestre a los colombianos la evolución de la Fuerza Aérea y los logros obtenidos en estos 100 años.

Artículo 3°. Autorícese al Banco de la República acuñar una moneda metálica de curso legal conmemorativa de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana.

Parágrafo. La aleación, monto de emisión, valor facial, condiciones, precio de venta y demás características de la moneda metálica conmemorativa de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana serán determinadas por el Banco de la República.

Parágrafo 2°. El Banco de la República incluirá una figura alusiva a la Fuerza Aérea Colombiana en una próxima emisión de moneda legal.

Artículo 4°. La presente ley rige a partir de su promulgación.

JOSÉ IGNACIO MESA BETANCUR
Representante a la Cámara

JORGE ENRIQUE BENEDETTI MARTELO
Representante a la Cámara

ATILANO ALONSO GIRALDO ARBOLEDA
Representante a la Cámara

SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 1° de 2019

En Sesión Plenaria del día 26 de marzo de 2019, fue aprobado en Segundo Debate el Texto Definitivo con modificaciones del Proyecto de ley número 205 de 2018 Cámara, 135 de 2017 Senado, *por medio de la cual la nación se asocia a la celebración de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana.* Esto con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Lo anterior, según consta en el acta de la Sesión Plenaria Ordinaria número 042 de marzo 26 de 2019, previo su anuncio en la Sesión del día 19 de marzo de 2019, correspondiente al Acta número 041.

JORGE HÚMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General

CONTENIDO

Gaceta número 200 - jueves 4 de abril de 2019

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

Informe de ponencia positiva Texto propuesto para primer debate al proyecto de ley número 189 de 2018 Cámara, por la cual se modifica la Ley 99 de 1993, se reforman algunos procedimientos de las licencias, permisos y trámites ambientales y se dictan otras disposiciones.	1
Informe de ponencia Texto propuesto para primer debate al proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.....	8

Págs.

TEXTOS DE PLENARIA

Texto definitivo plenaria Cámara al proyecto de ley número 089 de 2018 Cámara, por medio de la cual la nación exalta y rinde homenaje a los Héroes de Pienta, al cumplirse el bicentenario de la independencia ..	29
Texto definitivo plenaria Cámara al proyecto de ley número 090 de 2018 Cámara, por medio de la cual se modifica parcialmente la Ley 1916 de 2018 y se dictan otras disposiciones.	30
Texto definitivo plenaria Cámara al proyecto de ley número 099 de 2018 Cámara, por medio de la cual se dictan disposiciones frente al uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos.	31
Texto definitivo plenaria Cámara al proyecto de ley número 205 de 2018 Cámara, 135 de 2017 Senado, por medio de la cual la nación se asocia a la celebración de los cien (100) años de la Fuerza Aérea Colombiana.	32