



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprensa.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXVIII - N° 673

Bogotá, D. C., viernes, 26 de julio de 2019

EDICIÓN DE 13 PÁGINAS

DIRECTORES:

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

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

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

ACTAS DE COMISIÓN

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE

ACTA NÚMERO 030 DE 2019

(abril 9)

Cuatrenio Constitucional 2018-2022

Salón: José Fernando Castro Caicedo

Legislatura del 20 de julio de 2018 al 20 de
junio de 2019

Artículo 78 Ley 5ª de 1992.

A las diez y treinta de la mañana (10:30 a. m.), el Vicepresidente de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, honorable Representante Aquileo Medina Arteaga, da apertura a la sesión de la siguiente manera:

Buenos días compañeros, darles la bienvenida hoy martes 9 de abril día de las víctimas, por favor Secretaria llamar a lista, por favor. Le damos la bienvenida a la doctora Adriana.

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Muy buenos días.

Angulo Viveros Milton Hugo

Gómez Millán Adriana

Medina Arteaga Aquileo

Montes de Castro Emeterio José

Muñoz Lopera León Fredy

Patiño Amariles Diego

Pizarro Rodríguez María José

Quintero Cardona Esteban

Rojano Palacio Karina Estefanía

Villalba Hodwalker Martha Patricia.

Presidente, han contestado diez (10) honorables Representantes, en consecuencia hay quórum deliberatorio.

En el transcurso de la sesión se hicieron presentes los siguientes ocho (8) honorables Representantes:

Arcos Benavides Oswaldo

Cuello Baute Alfredo Ape

Gómez Betancur Luis Fernando

Leal Pérez Wílmer

Raigoza Morales Mónica María

Rodríguez Pinzón Ciro Antonio

Rojas Lara Rodrigo Arturo

Valencia Montaña Mónica Liliana.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Compañeros, damos un receso de cinco (5) minutos para esperar que completemos el quórum, falta uno no más y damos inicio, me dicen que viene subiendo escaleras Rodrigo, ¡ya! Emeterio José, ¡qué bien!

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

¿Montes de Castro Emeterio José? Señor Presidente, tenemos quórum decisorio.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Bueno, Secretaria, sírvase dar lectura al orden del día para la presente sesión.

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER
PÚBLICO

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE

CUATRIENIO CONSTITUCIONAL 2018-2022

Salón: JOSÉ FERNANDO CASTRO
CAICEDO

Legislatura del 20 de julio de 2018 al 20 de
junio de 2019

(Segundo período de sesiones del 16 de marzo
al 20 de junio de 2019)

Artículos 78 y 79 Ley 5ª de 1992.

ORDEN DEL DÍA

Para la sesión ordinaria del día martes 9 de abril
de 2019

Hora: 10:00 a. m.

I

Llamado a lista y verificación del quórum

II

Estudio, discusión y votación en primer debate del siguiente proyecto de ley:

1. **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.

Autores: honorable Senador, *Bérner León
Zambrano Eraso*; Honorables Representantes:
*Carlos Adolfo Ardila Espinosa, Flora Perdomo
Andrade, José Luis Correa López, Andrés David
Calle Aguas, Ángel María Gaitán Pulido* y otras
firmas.

Ponente: honorable Representante *Adriana
Gómez Millán*.

Publicación: Proyecto de ley. *Gaceta del
Congreso* número 945 de 2018; P. P. D. *Gaceta del
Congreso* número 200 de 2019.

Anunciado: 3 de abril de 2019.

III

Negocios sustanciados por la Presidencia

IV

Lo que propongan los honorables Representantes.

La Presidente,

Mónica María Raigoza Morales.

El Vicepresidente,

Aquileo Medina Arteaga.

La Secretaria General,

Diana Marcela Morales Rojas.

Ha sido leído el orden del día, señor Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Honorables Representantes, se pone en
consideración el orden del día, se abre la discusión,
continúa la discusión, anuncio que se va a cerrar,
queda cerrada. ¿La Comisión aprueba el orden del
día?

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Ha sido aprobado el orden del día, señor
Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Señora Secretaria, siguiente punto del orden del
día.

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Segundo. Estudio, discusión y votación en primer
debate del siguiente proyecto de ley:

*“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.*

Ponente: Honorable Representante *Adriana
Gómez Millán*.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Sírvase leer la proposición con que termina el
informe de ponencia, Secretaria por favor.

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Señor Presidente, le informo que se hace presente
la honorable Representante *Mónica Valencia*.

“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”.

Ha sido leída la proposición.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Se pone en consideración la proposición con
que terminar el informe de ponencia, continúa la
discusión, anunció que se va a cerrar, queda cerrada.
¿Aprueba la Comisión la proposición?

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Ha sido aprobada. Doctora *Adriana*, doctor
Aquileo.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Gracias Presidente, quisiera entonces contarles
a los compañeros, con los buenos días a la mesa
directiva y a los miembros de la Comisión Sexta y
a los acompañantes. En qué consiste este proyecto
de ley, y por qué el origen de la proposición positiva
que acabamos de votar, para que en el transcurso del
debate, como vendríamos a acometer el articulado,
se tengan muchos más elementos de juicio para
cada uno de ellos. Entonces, inicialmente pues le
pedimos la colaboración con la proyección, por
favor, esta, entonces, es la ponencia del Proyecto de
ley número 239 de 2018 de Cámara, *por medio del
cual se protegen los derechos de los consumidores*

que usan líneas telefónicas de atención al cliente. ¿Cuál es el objetivo de nuestro proyecto?

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Por favor, le voy a pedir a los compañeros que hagamos un poquito de silencio para la presentación de la compañera.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Bueno, continuamos compañeros, vamos a demorarnos siete minutos. En antecedentes, pues aquí está relacionada la radicación, la publicación en gaceta, la competencia y los autores, como una claridad de que se han dado los pasos previos para que este proyecto sea aprobado en nuestra Comisión. Y a continuación hablamos de los objetivos del proyecto. El objetivo de este proyecto es proteger los derechos de los consumidores, regulando el uso de los canales de atención remota de consumidores como son las líneas de atención al cliente conocidas como *call centers* o *contact center*, y las demás modalidades de telecomunicación similares que se dan entre consumidores y oferentes de bienes y servicios. En la exposición de motivos de este proyecto de ley encontramos que esta sustentación, las tecnologías de comunicación si bien favorecen ampliamente el comercio y las ventas de bienes y servicios y se hacen numerosas ventas y transacciones a través de canales electrónicos o telefónicos, tanto vendedores como usuarios se benefician ampliamente con la comodidad de adquirir bienes y servicios sin necesidad de desplazarse aun desde su propia casa.

Pero, ¿por qué se presenta este proyecto de ley? Porque se manifiesta que el usuario se encuentra en una posición débil de negociación, el vendedor y comprador no tiene una conversación cara a cara y se adoptan prácticas de mercadeo ventajosas. ¿Cómo cuáles?, la venta de productos o garantías extendidas que el cliente en realidad no desea, evitar la desafiliación de los servicios por suscripción, imponiéndole al cliente cargas excesivas o denominadas ordalías que terminan por aburrirlo, constreñirlo, y lo hacen desistir de esa desafiliación, o poner al usuario a interactuar con menús de atención inicial excesivamente largos y complejos, escuchando una tras otra grabaciones sin resolver su inquietud.

Y hay otra situación, las nuevas tecnologías de inteligencia artificial en la actualidad son capaces de interactuar con los seres humanos y sostener una conversación entera sin que el usuario se dé cuenta de que está hablando con una máquina; también se argumenta, entonces, continuamos diciendo, ¿por qué se encuentra en una posición débil de negociación el usuario? Las empresas hoy en día usan algoritmos que miden datos como los sentimientos del usuario, el comportamiento de su voz, cuántas veces llaman y demás preferencias y de esta forma tienen una información privilegiada que les permite anticipar respuesta, ni manejar situaciones; en la gran mayoría de los casos el usuario no conoce la identidad de su interlocutor, no sabe si quien lo está

llamando pertenece a la empresa o es un tercero, ignora la información personal que ese tercero está manejando del usuario; si la llamada se cae, debe volver a relatar todo su caso, ignorando si el operador ya la conoce, o sea, volvemos a empezar la llamada cada vez que se cae una comunicación por *call center*.

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. Eso es lo que pretende este proyecto de ley, y se argumenta también en una evidencia, hay quejas por inconformidad en la atención al usuario que solamente para empresas de telecomunicaciones, según datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el 2016 eran 69.762, en el 2017, 161.570, es decir, 2,3 veces incremento de quejas de un año al siguiente.

Yo quisiera con esta exposición que todos tuviéramos la tranquilidad de la decisión que estaremos tomando; por eso, aquí en el proyecto de ley se incluyen unos fundamentos normativos, inicialmente la Constitución Política, el artículo 78, que dice que: “*La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización*”, y ahí transcribimos absolutamente todo el artículo 78, también el artículo 88 de la misma Constitución manifiesta que: “*La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados por la moral administrativa, el ambiente y la libre competencia, y otros*”, y también regulará los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares”.

También como fundamento normativo tenemos el Estatuto del Consumidor, la Ley 1480 de 2011, que hace el desarrollo de estos preceptos constitucionales que ya hemos citado. El artículo 3° estipula derechos de los consumidores: el derecho a la reclamación, el derecho a ser protegido de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, y el derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requiera. Por lo tanto, entonces, con estos fundamentos normativos, el presente proyecto de ley lo que busca es entrar en concordancia con estas definiciones y convertirse en una ley especial de protección al consumidor; no pretende derogar o modificar las normas generales que sobre derechos del consumidor se han expedido, sino que desarrolla el acápite específico de los derechos de los usuarios de líneas de atención al cliente. Para esto, entonces, vamos a hacer una breve reseña de qué son los *call centers* en Colombia. Este sector es bastante importante en la economía colombiana, entre 2017 y 2018 este sector generó más de 220 mil empleos; entre 2001 y 2014 se pasó de facturar 104.566 millones de pesos a 2.9 billones de pesos, son datos tomados de la revista *Dinero* en diferentes fechas.

Continuando con el tema de los *call centers* en Colombia, también hay una organización que se llama la Asociación Colombiana de Contact Centers, donde dan cuenta de qué 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 y diferenciados. Las marcas se están volviendo más creativas, buscando mecanismos efectivos que les permitan conocer individualmente a sus consumidores y escucharlos. Entonces, lo que está claro aquí, que nos dice este artículo de la Presidente Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers, es que hay actualmente millones de datos, con el fin de sacar conclusiones, que están manejando las compañías, para convertirlos en información que les permita tomar decisiones acertadas, y hacer transformaciones claves para sus estrategias de negocios.

También podemos dar cuenta de qué está pasando con los *call centers* en Colombia por las noticias de los periódicos; en *El Tiempo*, el 17 de mayo 2001, se reseña que los *call centers* 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. ¿Quiénes utilizan este servicio? El sector financiero, el de telecomunicaciones, el de tecnologías, el farmacéutico, los seguros, el automotriz, y las entidades gubernamentales. Colombia, nuestro país, es un país ideal para recibir llamadas del exterior a través de los *call centers*, por la infraestructura de sus telecomunicaciones en evolución, el nivel académico de la población laboral activa, el manejo del idioma castellano, el que tenemos un acento neutro, y el bajo costo de la mano de obra.

También en el estudio, los *call centers* y su proyección en Colombia, de junio 2011, por el doctor Federico Diago, manifiesta que los *call centers* constituyen hoy día modelos de organización empresarial, con características muy atractivas para los estudiosos de la evolución económica. En Colombia, cuando se crea, en la Presidencia del doctor Álvaro Uribe, el Ministerio de las TIC, y en el 2001 funciona a plenitud la ya citada Asociación Colombiana de Contact Centers, se cita entonces, que a partir de ese momento hasta ahora esa asociación congrega 24 *contact centers*, que tienen presencia a nivel mundial, y por lo tanto, este sector fue declarado en el año 2010, un sector de clase mundial por el Gobierno colombiano.

También tenemos otra serie de pronunciamientos de nuestro Estado; el 6 de octubre de 2011, la Corte se pronuncia sobre la constitucionalidad del proyecto de ley de hábeas data; el caso de Barranquilla, desde 1990 hasta 2010, la costa ha recibido 25 premios exportadores de Analdex, 14 por Barranquilla, 7 Cartagena, y 4 Santa Marta, todo esto originado en una gran empresa que se llama Transcom, que ha entrado en el mercado y se ha encargado de abrir

las puertas a un nuevo segmento económico, los *call centers*, y este premio hace destacar el potencial de Barranquilla y de los puertos colombianos; porque solamente allí se generan 1.800 empleos y los servicios se prestan en español, inglés y francés. Se estima que en breve tiempo, en aquella época, en el año 2011, podría llegar a 2.200 los empleos y los proyectos en expansión cada día son mayores.

También tenemos unas referencias internacionales -el propio Papa le reclamó recientemente y con inusitada vehemencia al sistema de libre mercado, por ser cada vez más agobiante e injusto y se pronunció sobre este tema-, y en general, la población cada día es más consciente de que muchos casos tras la fachada de la eficiencia y la calidad del servicio pueden esconderse intereses particulares, que en este caso son intereses comerciales. Ya las personas no son simples mercados.

Y, entonces, pasamos con estos antecedentes al contenido de la iniciativa propuesta. El proyecto consta de 17 artículos que están agrupados en tres capítulos; es un proyecto muy corto, el primer capítulo estipula el objeto, que es el que acabamos de proyectar, definiciones, ámbito de aplicación, regulaciones y demás, y manifiesta la existencia o la creación de un código único numérico, para que se tenga referencia de la reclamación o el caso de cada cliente. En el segundo capítulo están las disposiciones jurisdiccionales y procesales; y en el artículo de ese capítulo, el artículo 16, se faculta al consumidor para impetrar acción de protección, haciendo uso de las medidas que contempla el Estatuto del Consumidor. Y en el artículo 3° se llama a la Superintendencia de Industria y Comercio para que adopte sus modelos y proformas, para que facilite a esta industria, al consumidor, sin necesidad de abogado, traer su reclamación.

Como yo creo que, con el ponente de otro proyecto, como el doctor Emeterio, como el doctor Oswaldo Arcos, hemos tenido otra serie de proyectos donde se nos habla, de que hasta dónde unas determinaciones de proyectos de ley infrinja o afecten la libertad de mercado, o la libre empresa, entonces trajimos en esta ponencia los antecedentes de otros países con respecto a los *call centers*, para que no olvidemos que estamos hablando de un sector determinado como de clase mundial. Entonces, los antecedentes de otros países, podemos ver en Buenos Aires, en la Ley 2475, sobre servicios de atención telefónica, con operadores para empresas de servicio; ese gobierno incluyó 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.

También en España, la Ley 29 del 2009 del 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal, califica desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe, y específicamente

califica como desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, salvo en algunas circunstancias. El empresario o profesional determina esta ley, que 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.

Y el último antecedente que recogimos se da en España, la Ley 3ª de 2014; que introduce modificaciones a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y específicamente impone estas obligaciones para los *call centers*, debe hacerse constar el carácter comercial de la comunicación ante el usuario, debe precisarse de forma explícita y clara la identidad del empresario responsable de la acción comercial, las llamadas telefónicas no se realizan antes de las nueve (9) ni después de las 21 horas; en ningún caso se realizan llamadas ni en festivo, 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 eso, el consumidor tiene derecho a ejercitar su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, las llamadas deben hacerse desde un número telefónico identificable, nunca desde un número oculto o ficticio. Esto es lo que dice la normatividad internacional.

En el proyecto de ley, como ahora vamos a ver artículo por artículo, van a encontrar algunas de estas disposiciones que ya se han tomado a nivel de otros países, y por eso entonces reiteramos que con estas premisas hemos estudiado a conciencia este proyecto de ley, y por eso hemos presentado una ponencia positiva para que sea aprobado. Con esos argumentos quisiera agradecerles a todos que hayan votado favorable la proposición, y pedir entonces, que si podemos proceder al articulado o lo que determine la mesa directiva.

Muchas gracias, señor Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Muy bien Representante. Una vez leída el informe de ponencia que ya fue aprobado por la honorable Comisión, pasamos al articulado, son 17 artículos, hay 12 que no presentan ninguna proposición, solo 5, esos 12 podemos votarlos en bloque, ¡perfecto!, pero antes de eso quiero darle la bienvenida al doctor Rodrigo Rojas, al doctor Ape Cuello, doctor Ciro, al doctor Oswaldo Arcos, al doctor Luis Fernando Gómez y a nuestro amigo Wílmer Leal, quien está cumpliendo años el día de hoy, deberíamos armarle un parrandón vallenato. Bueno, Secretaria, entonces, hay un bocadito con mucho cariño del amigo Rojas, de los cumpleaños de nuestro amigo Wílmer Leal, de Boyacá, gastronómicas.

Por favor Secretaria, lea los artículos que no tienen proposiciones, por favor.

Subsecretaria, Ruth Claudia Sáenz Forero:

Sí, señor Presidente, los artículos que no tienen proposición son 12, que son: el 1º, 2º, 3º, 7º, 8º, 9º, 10, 11, 13, 14, 16 y 17, un total de 12 artículos sin proposiciones, señor Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra doctor Ciro.

Ciro Antonio Rodríguez Pinzón:

Muchas gracias, señor Presidente. De todas maneras, como llegué tarde, si ya resolvió esa inquietud, me disculpa doctora Adriana, ¿hay algún concepto de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la Comisión de Regulación de Comunicaciones sobre el proyecto de ley? Y si lo tiene, en ¿qué sentido va el concepto?

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra Representante Adriana.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Efectivamente doctor Ciro, hay una respuesta de la Superintendencia de Industria y Comercio, que están en el cuadro comparativo; podemos ver que hubo una observación al artículo 4º, 6º y 9º donde ellos manifestaban que el proyecto de ley incluía algunas calificaciones de malos comportamientos de las empresas, pero que no se incluían cuál era el procedimiento de sanción. Eso se subsanó complementando el artículo 9º, colocando las sanciones, esa fue la observación de ellos, pero básicamente, se las quiero leer; porque nosotros consideramos que era subsanable, dice: Se menciona que en los artículos 4º, 6º y 9º, 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; básicamente esa fue la observación, en lo que no estuvimos de acuerdo, es en lo que concluye la Superintendencia, dice: Por lo anterior, se considera inviable la iniciativa; nosotros consideramos que si no incluyen un capítulo, la sanción expresa pues había que incluirla y no echar, digamos, por la borda este proyecto de ley. Gracias Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¿Alguien más tiene una observación? ¿Continuamos con el proceso? Secretaria entonces nuevamente ponga a consideración los artículos que no tienen ninguna proposición.

Secretaria, Diana Marcela Morales Rojas:

Presidente, los artículos que no tienen proposición son el artículo 1º, el 2º, el 3º, el 7º, el 8º, el 9º, el 10, el 11, el 13, el 14, el 16 y el 17.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Compañeros, se ponen a consideración estos artículos leídos. ¿Alguna observación doctor Ciro? Tiene la palabra doctora Adriana.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

En aras de ser muy estrictos, digamos o rigurosos en el tema, también hay una observación de la SIC respecto al artículo 16, donde la ponencia originalmente decía que la SIC debe adoptar sus formatos, para que un consumidor reclamante de algunas situaciones que tengan que ver con los *call centers*, tenga un formato especial. La SIC dice que ellos ya cuentan con formatos y que no hay necesidad de cambiarlos; nosotros en la ponencia colocamos que será atribución de la Superintendencia determinar si adopta o conserva los formatos, y con eso zanjamos digamos esa diferencia, que nos parece que es mínima. Eso quería complementar.

Gracias Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúa la discusión de los artículos leídos, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión los artículos leídos? Continúe Secretaria.

Secretaria:

Han sido aprobados los artículos leídos, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Iniciemos entonces con los artículos que tienen proposiciones, por favor.

Secretaria:

Presidente, hay una proposición de modificación del artículo 4°, del Representante Milton Angulo.

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 4° del 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 cual quedará así:

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 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.*

Milton Hugo Angulo Viveros,

Representante a la Cámara / Valle del Cauca”.

Ha sido leída la proposición de modificación del artículo 4° Presidente, puede someterla a consideración, y nos informa la ponente que está avalada por ella.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra Martha Villalba.

Honorable Representante Martha Patricia Villalba Hodwalker:

Señor Presidente, un cordial saludo para todos. A mí la proposición me parece favorable, pero yo creería, quien atienda, realiza la llamada, el hecho de colocar el país de origen siendo Colombia en este momento uno de los países apetecidos para el desarrollo de esta gran empresa, limitaría el que se puedan considerar el proceso de desarrollo de esta industria por darle la denominación. Entonces, yo creo que, sería suficiente el considerar el tema de que la persona que se identifique con su nombre, porque obviamente un robot difícilmente lo va a hacer, y no establecer el tema del país de origen; porque se supone que eso generaría algunas implicaciones desde todo punto de vista, y limitaría la oportunidad que hoy tenemos para el desarrollo de esta industria, o sea, quiero someter a consideración esa observación que realizo por cuanto, diría yo, que el tema de establecer lo del país pues, si es una empresa del exterior que oferta y tiene a Colombia como país priorizado para el desarrollo de esta industria, obviamente, aquí estaríamos limitando.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra la doctora Adriana.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Yo pienso, que lo que manifiesta la honorable Representante Martha Villalba puede ser medio de protección a nuestro país, para que siendo una industria tan creciente, no tengamos los perjuicios propios a nivel mundial de decir que si me llaman de Colombia no quiero recibir la llamada, o que eso sea al contrario; me parece oportuna, y si ustedes lo consideran, pues estaríamos dejando el primer párrafo del articulado, solamente con que se identifique la persona que está haciendo la llamada al usuario.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Doctor Milton Angulo, tiene la palabra.

Honorable Representante Milton Hugo Angulo Viveros:

Era referente a la proposición, ya la coordinadora ponente la avaló, y entendía referente a lo que dice la doctora Martha, es que el proyecto lo que quiere es, cuando la persona se identifique y no esté en Colombia, sí diga, para información casualmente del usuario, de qué país está recibiendo la llamada; entendí que esa era como la finalidad del proyecto; por eso, en esta proposición lo deje tal y cual como el proyecto lo tenía, porque, mire, que era la forma

en que el usuario se diera cuenta de qué país estaba generando esa llamada inicial. No obstante ya es la Comisión que toma la decisión si genera este cambio o no.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Doctora Adriana Gómez tiene la palabra.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Respecto a la proposición del honorable Representante Milton Angulo tenía como dos casos, no, doctor Milton, es que el proyecto decía que se identificara, en la persona que hacía la llamada desde el *call center*, dice, deberán ser personas naturales, y usted me manifestaba que ¡personas!, porque personas naturales puede también ser una empresa, una empresa que responda a esa denominación. Y, la otra parte, si la incluíamos ambos, de incluir el país de origen.

Entonces, yo pienso que la primera parte del Representante Milton es clara, que sea una persona de carne y hueso, un ser humano quien se identifique. Y, nos queda la discusión de si es conveniente o no para la industria del país, que se identifique desde dónde se realiza la llamada, o sea, su proposición está a la mitad, compañero, avalada entonces, de acuerdo a la proposición de la doctora Martha.

Entonces, pasaríamos, Presidente con su venia, es a determinar si es conveniente o no que se identifique al país de origen de la llamada, que en las argumentaciones del proyecto de ley se manifiesta, que es un derecho que debería tener el consumidor para saber desde dónde está recibiendo la llamada; esa sería la discusión.

Gracias, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra el doctor Rodrigo Rojas.

Honorable Representante Rodrigo Arturo Rojas Lara:

Gracias Presidente. Yo no sé si es que entendí mal la proposición del doctor Milton, pero yo entiendo que este proyecto solo aplica para Colombia, y los únicos que recibirían esa información de llamada de origen serían los colombianos; entiendo la preocupación de la doctora Martha, si esto aplicara para todos quienes reciban una llamada en el exterior, pero entiendo que aplicaría para los usuarios colombianos, no, ¿o estoy errado?, si es para los usuarios colombianos, yo no vería el inconveniente en la medida que no anunciarían el origen colombiano a otros países, porque no tienen la obligación de hacerlo en otros países, sino, nosotros como usuarios colombianos seríamos los que reciban, no sé si es en ese camino lo que la proposición del doctor Milton.

Porque también se puede interpretar, y creo así lo interpretó la doctora Martha, ¿Martha no sé si estoy equivocado?, es que las empresas están obligadas a darle esa información, o sea, a una empresa que esté radicada en Colombia, tiene que dar la información, así no se la pregunten en otro país, si está llamando

desde acá, sino, es un tema solo del usuario, en una vía, si no es en dos vías, y también la empresa está obligada a dar esa información, si la llamada sale de acá hacia el exterior. Entonces, quisiera aclarar, que el doctor Milton nos aclarara ese tema. Y, a la señora ponente, si, ¿en qué vía quedaría?, si ambos quedarían obligados, tanto el usuario a recibirla, o sea, si es un derecho del usuario colombiano, o si es una obligación de la empresa de *call center* colombiana, si las obligaciones es de las empresas que están radicadas en Colombia, tiene mucha razón la doctora Martha en ese sentido, porque tendrían la obligación de si llaman a México, anunciar que lo están llamando desde Colombia, si le es un derecho del usuario colombiano, no habría ningún inconveniente en la medida que ...

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Perdón. Veo importante que nuevamente leamos la proposición del honorable Representante Milton Angulo, por favor Secretaria léela.

Secretaria:

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 4° del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

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.

*Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.*

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra la honorable Representante Adriana Gómez; continúa la honorable... ¡No!, ¡ah, bueno!, Martha le cede la palabra. Honorable Representante Martha, por favor.

Honorable Representante Martha Patricia Villalba Hodwalker:

Miren, yo lo que quiero manifestar es mi preocupación, al momento de establecer como requisito, el establecer la llamada de origen; y además quiero manifestarles, que esta es una

industria que hoy viene desarrollándose en Colombia de manera positiva, impactando, y lo que aquí se pretende es proteger a los usuarios, pero no proteger al usuario sino de situaciones complejas que puedan efectuarse, pero se supone que quien llama va en representación de una empresa determinada, ahí no se necesita de establecer de dónde viene la llamada, porque les quiero decir, que Colombia a empresas colombianas contratan *call centers* mexicanos para hacer las llamadas respectivas en distintos lugares del país, del mundo, perdón.

Entonces, yo lo que creo que hoy, el sentido del proyecto es evitar todo ese trastorno que tiene un usuario cuando es llamado, en donde tiene largas esperas, donde es un robot del que se comunica y genera una situación compleja, muchas veces las llamadas son en horas inoportunas que generan situaciones incómodas; entonces, lo que aquí se pretende es proteger al usuario, pero la mejor manera de hacerlo no es establecer, porque si nosotros desde ahora iniciamos a colocar talanqueras, esto puede ocasionar el que la industria como tal tenga un freno en el país y ya no sea tan atractivo el que Colombia lleguen y lo contraten, y se pueda seguir expandiendo y generando los beneficios tanto en el campo laboral como en el tema económico; aquí nosotros tenemos con este proyecto de ley, es buscar la manera de proteger al usuario, pero de todas maneras no podemos afectar esta industria que hoy está generando aspectos positivos en el desarrollo de nuestra economía, desde el punto de vista del empleo, al igual que en los temas económicos.

Así que yo sí quisiera, con todo el respeto, que solamente se excluya la parte de, que se establezca como un requisito, la que se diga que se llama, el lugar de origen de la llamada, o sea, si es de Colombia o si es del exterior.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Representante Rodrigo Rojas, tiene la palabra. Continúa el Representante Milton, primero Rodrigo y después Milton termina, por favor.

Honorable Representante Rodrigo Arturo Rojas Lara:

Gracias Presidente. En el mismo sentido de la doctora Martha, ya escuchando nuevamente la lectura de la proposición, claramente es una obligación que se les impone a las empresas prestadoras de este servicio, y tiene mucha razón Martha en afirmar que en los últimos años Colombia se ha convertido en un destino de instalación de este tipo de empresas; entonces, estableceríamos una obligación que puede ir en perjuicio de ellas y en perjuicio del desarrollo de este tipo de empresas en el país. Entonces, coadyuvo la proposición de la doctora Martha, en el sentido de que esta proposición presentada por el doctor Milton, si usted lo tiene a bien doctor Milton, sea excluida esa obligación de anunciar el origen de la llamada, para que no vayamos a afectar una industria que viene en crecimiento en el país.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Doctor Milton, tiene la palabra.

Honorable Representante Milton Hugo Angulo Viveros:

Gracias Presidente. Primero, quiero aclarar que las modificaciones que hacen a la proposición son en dos sentidos, sí, una palabra, dos palabras. A lo que se refiere la doctora Martha, viene del proyecto inicial, o sea, yo no tengo ningún inconveniente porque eso no lo anexe, eso no lo modifiqué, sino que viene del proyecto inicial, por mí no hay ningún inconveniente, me parece que las intervenciones de Rodrigo y de Martha son pertinentes, quien debe de tomar la decisión es la ponente, porque esa parte no la toca mi proposición, simple y llanamente la traigo como viene en el artículo inicial, señor Presidente, o sea que por mí no hay ningún inconveniente, me identifico plenamente, es la ponente que toma la decisión frente a esa decisión,

Gracias, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra el honorable Representante Luis Fernando.

Honorable Representante Luis Fernando Gómez Betancurt:

Muy buenos días, para todos. Yo creo que hoy es de los mayores generadores de empleo de mi ciudad, de mi departamento, son los *call centers*; si nosotros colocamos esa palabra que se tienen que identificar de qué país están llamando, dejarían de contratar a Colombia para que haga este ejercicio. ¿Por qué?, porque si uno está haciendo un cobro, por ejemplo, de Guatemala, dicen que lo están llamando desde Colombia para cobrarle en Guatemala, pues la persona no les va a creer; cómo de Colombia me van a llamar a cobrar una factura en Guatemala, o cómo van a empezar a ofrecer bienes y servicios desde Colombia, en un país como México.

Entonces, yo pienso que eso podría ir en contravía, y hoy los mayores generadores de empleo en ciudades como Manizales son los *call centers*; entonces, tenemos que poner mucho cuidado en el momento de votar o sacar el articulito de ahí, doctora, para que de pronto no por hacer bonito, hagamos feo.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Bueno, teniendo en cuenta la proposición del honorable Representante Milton y de las observaciones de la honorable Representante Martha y de Rodrigo, le hacemos el ajuste a la proposición y la ponemos en consideración, ¿les parece bien?

Entonces, por favor, nuevamente, Secretaria, lea la proposición ajustada.

Secretaria:

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 4° del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

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.

Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.

Y se adhieren en este caso la Representante Martha Villalba y el Representante Rodrigo Rojas.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

En consideración la proposición leída, continúa la discusión, anuncio que se va a cerrar, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Presidente, ha sido aprobada la proposición de modificación del artículo 4°.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúe con el siguiente artículo, por favor.

Secretaria:

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 5° del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

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 consumidor la opción de hablar con una persona *natural* dentro de las opciones del primer menú.

Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.

En este caso, lo que se modifica, Presidente, es que se elimina la palabra “natural”.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra la honorable Representante, Adriana Gómez.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Gracias Presidente. En el mismo sentido de la proposición anterior del honorable Representante Milton Angulo, es eliminar el calificativo “natural”, o sea, “persona natural”, sino, dejar solo “persona”; lo que no se oyó en el texto, es que la línea atención telefónica puede ser “propia o tercerizada”.

Secretaria:

Sí, “propia o tercerizada”. Sí, esa se eliminó de la proposición, pero no está señalado aquí es la eliminación de las dos palabras, pero comparando con el artículo como viene la ponencia, también se está eliminando las palabras “propia o tercerizada”.

Honorable Representante Adriana Gómez Millán:

Entonces, al respecto; la línea que se habla aquí, de atención telefónica propia o tercerizada, se da porque en la industria de los *call center* también se están asumiendo las modalidades empresariales, que son el *call center* como tal, de propiedad de la empresa, el *call center* contratado con terceros, y hay un *call center* que se llama “Ops center”, que tiene que ver con que la empresa coloca el montaje pero opera un tercero; entonces, por eso se refiere aquí, a que la línea de atención telefónica puede ser “propia o tercerizada”, para que la obligación no desaparezca al momento de que la empresa asigne esa función de llamar a sus clientes, a un tercero o a un intermediario. Esa es la situación.

Entonces, sí le pediría que dejara la atención telefónica “propia o tercerizada”, y eliminemos solo la “natural”.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Se pone en consideración la proposición, o sea, le hacemos el ajuste que se solicitó, cierto. ¿No hay ningún inconveniente doctor Angulo? ¡Perfecto!

Entonces, nuevamente léala doctora como queda, por favor, para ponerla en aprobación.

Secretaria:

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 5° del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

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.

Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.

Ha sido leída la proposición, Presidente, con la modificación sugerida por el ponente, puede usted someterlo a consideración.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Compañeros, en consideración la proposición leída, ya con el ajuste que se le hizo por parte de algunos compañeros, referente al artículo 5°. Continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Ha sido aprobada la proposición que modifica el artículo 5°, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Hace presencia la doctora Mónica Raigoza, Presidente de la Comisión Sexta. Continúe Secretaria con el siguiente artículo.

Secretaria:

Sí, Presidente. Proposición modificatoria del artículo 6°.

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 6° del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

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.*

*Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.*

En este caso se elimina la palabra *natural*.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¿Hay alguna observación con respecto a la proposición, de algún compañero? Tiene aval por parte de la doctora Adriana. Entonces, ponemos en consideración la proposición leída, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Ha sido aprobada la proposición leída, que modifica el artículo 6°, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúe Secretaria con el artículo 12. ¿Qué proposiciones tiene?

Secretaria:

Sí, Presidente. Tiene una proposición.

“Bogotá, D. C., abril 9 de 2019.

Doctora:

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidenta Comisión Sexta.

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad.

En el marco de la discusión y aprobación del 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, me permito presentar la siguiente

Proposición

Modifíquese el inciso primero del artículo 12 del precitado proyecto de ley, el cual quedará de la siguiente manera:

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, gastos en las reclamaciones, o daños emergentes y lucros cesantes, pero sin limitarse a pagos por servicios de suscripción posteriores a la solicitud de desafiliación.*

*Martha Patricia Villalba Hodwalker,
Representante a la Cámara”.*

Ha sido leída la proposición de modificación del artículo 12. Presidente, puede someterlo a consideración.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Tiene la palabra la doctora Martha.

Honorable Representante Martha Patricia Villalba Hodwalker:

Al momento de leer el artículo 12 de este proyecto de ley nosotros observamos en uno de los apartes del mismo, cuando se establecen, y voy a leer textualmente para que se entienda de mejor manera cuál es nuestra proposición, dice:

Artículo 12. Acción jurisdiccional de protección al consumidor y sanciones administrativas, y vemos cuando se refiere esto, sin necesidad de actuar por intermedio de abogado, y con el fin de resarcir los daños económicos que acreditara el usuario, tales como, e inmediatamente pasamos a decir, pero sin limitarse a pagos por servicios, o sea, aquí no se están estableciendo cuáles son las sanciones; por eso nosotros proponemos, como gastos en las reclamaciones, o daños emergentes y lucros cesantes, pero sin limitarse a pagos por servicios de suscripción posteriores a la solicitud de desafiliación. Nosotros lo que queremos es complementar el artículo, porque aquí no se está haciendo ningún tipo de mención a cuáles serían las acciones a las cuales estaríamos nosotros invocando en este artículo.

Así que, señor Presidente, la verdad que lo que queremos es nutrir y reorganizar el artículo, para

que de esta manera tengamos un proyecto mucho más acorde a lo que se requiere.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Bueno, es una proposición que ya está avalada por la coordinadora ponente, por la doctora Adriana Gómez. Entonces, leída la proposición se pone en consideración, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Ha sido aprobada la proposición leída que modifica el artículo 12, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¡Listo!, Secretaria. Por favor, continúe con el artículo 15° del proyecto de ley.

Secretaria:

“Proposición modificatoria

Modifíquese el artículo 15 del Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara, por medio la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente.

El cual quedará así:

Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de ~~H01~~ 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 deberá incluir en la demanda el Código Único de Numeración Numérico 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.

*Milton Hugo Angulo Viveros,
Representante a la Cámara”.*

Ha sido leída la proposición de modificación del artículo 15. Presidente, puede someterlo a consideración.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

También se encuentra avalada. Entonces, leída la proposición se pone en consideración, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

¡Listo!, Secretaria.

Secretaria:

Ha sido (...) (aprobada) la proposición de modificación del artículo 15, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúe con el orden del día, por favor.

Secretaria:

Presidente, quedan dos artículos nuevos, hay dos proposiciones para dos artículos nuevos.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¿Tiene aval de la coordinadora ponente?

Secretaria:

Hay otro por el Representante, que acaba de ser radicado.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Ese ya, el otro.

Secretaria:

Presidente, las dos proposiciones tienen aval de la ponente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúe entonces, Secretaria.

Secretaria:

¡Sí!, Presidente.

“Bogotá, D. C., abril 9 de 2019.

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidenta Comisión Sexta

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad.

En el marco de la discusión y aprobación del 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, me permito presentar la siguiente

Proposición

Adiciónese un artículo nuevo, el cual quedará de la siguiente manera:

Artículo nuevo. Principio de favorabilidad. *Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre los prestadores del servicio de línea de atención al cliente definidos en el artículo 2° de la presente ley y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.*

Martha Patricia Villalba Hodwalker,

Representante a la Cámara”.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Esta proposición tiene aval. Entonces, se pone en consideración la proposición leída, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Ha sido aprobada la proposición leída.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¡Listo! Continúe, sería el artículo 18, ¿cierto?

Secretaria:

Quedaría como el artículo 17, y el 17 pasaría a ser el 18, hasta ahora.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Continúe con la siguiente proposición nueva.

Secretaria:

Sí, Presidente.

Proposición

Adiciónese un artículo nuevo 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 cual quedará así:

Artículo nuevo:

Una vez interpuesta una petición, queja o reclamo por parte de un consumidor a los canales de atención, estos deberán contestarla por medio escrito, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha formulación. Una vez recibida la respuesta, el usuario contará con diez (10) días hábiles para realizar una eventual objeción.

Aquileo Medina Arteaga,

Rodrigo Arturo Rojas Lara,

Representantes a la Cámara.

Ha sido leída la proposición que solicita se adicione un artículo nuevo. Presidente, puede usted someterla a consideración.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Proposición que ya cuenta también con el aval de la coordinadora ponente. Entonces, en consideración la proposición leída, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión la proposición leída?

Secretaria:

Ha sido aprobada la proposición que adiciona un artículo nuevo, Presidente, y este quedaría como el artículo número 18.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Perfecto, Secretaria. Articulado, señora Secretaria. Título del proyecto, por favor.

Secretaria:

Texto propuesto para primer debate al Proyecto de ley número 239 de 2018 Cámara.

Título:

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

Ha sido leído el título. Presidente, puede someterlo a consideración.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

En consideración el título del proyecto, continúa la discusión, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada. ¿Aprueba la Comisión el título del proyecto?

Secretaria:

Ha sido aprobado el título del proyecto de ley, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¿Quiere la Comisión que el proyecto de ley aprobado sea ley de la república y pase a segundo debate?

Secretaria:

Así lo quiere, señor Presidente, la Comisión.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Siguiente punto del orden del día.

Secretaria:

Siguiente punto del orden del día, Presidente: *Negocios sustanciados por la Presidencia.*

Presidente, queremos brindarles una información. Una comunicación que enviamos la semana pasada sobre un oficio que nos hizo o que nos allegaron de parte de la Comisión de Acreditación Documental de la Cámara de Representantes, y se lo vamos a leer nuevamente, básicamente tiene que ver con la necesidad de allegar oportunamente las excusas, para su debida acreditación.

“Bogotá, D. C., 27 de marzo de 2019.

Señores:

**SECRETARIOS DE COMISIONES
CONSTITUCIONALES**

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

Cámara de Representantes

Asunto: *Solicitud de entrega de los informes de asistencia antes de los días viernes de cada semana.*

Respetados Secretarios de la Cámara de Representantes:

Me permito informar que la Comisión de Acreditación Documental, a fin de organizar el trabajo desarrollado para dar cumplimiento a la Resolución 0665 de 2011, “por la cual se reglamenta el procedimiento para la declaración de inasistencia injustificada de los Representantes a la Cámara a las sesiones de la corporación y su correspondiente descuento en la nómina” recepcionará sus informes a través del siguiente medio:

1. En la ventanilla única de correspondencia ubicada en el primer piso del Edificio Nuevo donde se deberán radicar todos los informes de asistencia que contengan las excusas y documentos a ser estudiados para su acreditación. Por lo cual se solicita que dichos documentos los hagan llegar antes de los días viernes.

Esta Comisión ha habilitado el correo electrónico: comisión.acreditacion@camara.gov.co, a través del cual podremos atenderles y brindarles un mejor servicio.

Es perentorio recordarles que es necesario que se remitan oportunamente todas las excusas por inasistencias de los H. R. con sus respectivos soportes a fin de estar al día y dar oportuna respuesta a los diferentes entes de control y el Consejo de Estado.

Lo anterior, a fin de darle el oportuno estudio, teniendo en cuenta que esta comisión se reúne para el Dictamen de las excusas los días miércoles a la 1:00 p. m.

Cordialmente,

*Wadith Alberto Manzur Imbett, Presidente;
Eduardo Socarras Castilla, Secretario ad hoc”.*

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Compañeros, leído por parte de la Secretaría, es un mensaje que hay que cuidarnos demasiado, cierto, y participar de estos eventos de la Comisión y de la plenaria que no tienen discusión.

Secretaria, siguiente punto del orden del día.

Secretaria:

Presidente, siguiente punto del orden del día: *Lo que propongan los Honorables Representantes.*

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

¿Hay algo más?

Secretaria:

Radicadas, no hay proposiciones en la Secretaría, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

No hay. ¿Quién pidió la palabra?, doctor León Fredy, tiene la palabra.

Honorable Representante León Fredy Muñoz Lopera:

Gracias, señor Presidente. No, simplemente es para temas de agenda, Secretaria y para la mesa. Nos pusimos de acuerdo el honorable Representante Esteban Quintero y yo, para, y a ver si así lo considera la mesa, realizar el debate de control político sobre el tema de Rionegro, el tema de Transporte Masivo de Rionegro, a ver si es posible hacerlo para el 25, es miércoles, ¿es 24, miércoles?, ya le digo, eso, miércoles 24, ¡no!, es después de Semana Santa, miércoles después de Semana Santa, ¿es posible?

Muchas gracias, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Sería después de Semana Santa.

Secretaria:

Representante, ya teníamos en agenda el debate de subnormalidad, que es de la Representante Martha Villalba.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Es correr la fecha, entonces.

Secretaria:

Sería correr un poquito la fecha. Y, para el 8 de mayo tendríamos la de calamidades públicas, que fue la proposición de insistencia que se aprobó en la Comisión.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Doctor León Fredy, después del 8 de mayo, la siguiente semana, 15 de mayo.

Secretaria:

¡Listo!, 15 de mayo, entonces quedaría el debate de control de político sobre Rionegro.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Siguiente punto del orden del día, Secretaria, por favor.

Secretaria:

Se ha agotado el orden del día, Presidente.

Vicepresidente, Aquileo Medina Arteaga:

Siendo las once y cuarenta de la mañana (11:40 a. m.) se da por terminada la sesión. Y, se cita mañana nueve de la mañana (09:00 a. m.), transmisión en directo.

Secretaria:

Mañana nueve de la mañana (09.00 a. m.), Representantes, va a ser en el Salón Boyacá la sesión de mañana, a las nueve de la mañana (09.00 a. m.), con transmisión en directo también.



MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES
Presidente

AQUILEO MEDINA ARTEAGA
Vicepresidente

DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria

RUTH CLAUDIA SÁENZ FORERO
Subsecretaria.