



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXVIII - N° 378

Bogotá, D. C., miércoles, 22 de mayo de 2019

EDICIÓN DE 38 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

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 184 DE 2018 CÁMARA

por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.

En cumplimiento de la honrosa designación recibida de la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, me permito rendir ponencia para segundo debate al Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, *por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.*

SÍNTESIS DEL PROYECTO

La presente ley tiene por objeto modificar parcialmente la Ley 115 de 1994, estableciendo mecanismos para promover la ética ciudadana y el cuidado de los recursos públicos.

TRÁMITE DEL PROYECTO

Origen: Congresional

Autores: honorable Representante *Fabio Fernando Arroyave Rivas*, honorable Representante *Hernán Gustavo Estupiñán Calvache*, honorable Representante *Harry Giovanni González García*, honorable Representante *Alejandro Alberto Vega Pérez*, honorable Representante *Andrés David Calle Aguas*, honorable Representante *Juan Fernando Reyes Kuri*, honorable Representante *Julián Peinado Ramírez*, honorable Representante *Rodrigo Arturo Rojas Lara*, honorable Representante *Carlos Julio Bonilla Soto*, honorable Representante *Victor*

Manuel Ortiz Joya, honorable Representante *Alexánder Harley Bermúdez Lasso*, honorable Representante *John Jairo Cárdenas Morán*, honorable Representante *Juan Carlos Reinales Agudelo*, honorable Representante *Elizabeth Jai-Pang Díaz*, honorable Representante *Juan Diego Echavarría Sánchez*, honorable Representante *Nilton Córdoba Manyoma*, honorable Representante *José Luis Correa López*, honorable Representante *Henry Fernando Correal Herrera*, honorable Representante *Flora Perdomo Andrade*, honorable Representante *Édgar Alfonso Gómez Román*, otras firmas ilegibles.

Ponente en Cámara: honorable Representante *Diego Patiño Amariles*

Proyecto Publicado: *Gaceta del Congreso* número 809 de 2018.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

El proyecto de ley se encuentra integrado por el título y ocho (8) artículos, dentro de los cuales se encuentra el desarrollo de todo el proyecto de ley desde el objeto del proyecto, hasta su vigencia y derogatoria.

CONSIDERACIONES DEL PROYECTO DE LEY

Los graves efectos de la corrupción

La corrupción es uno de los peores problemas de los Estados de Derecho y de la democracia, por ello es necesario tener una respuesta contundente para combatirla y prevenir su presencia en la sociedad. Sin embargo, las modalidades de este fenómeno son cada vez más complejas y sofisticadas, por lo cual no basta con formular simples postulados retóricos, sino que debe emplearse una estrategia técnica integral en la cual participen todos los sectores de la sociedad y cuyo punto de partida sea atacar sus causas. Este documento pretende dar

un panorama general sobre la estrategia de lucha contra la corrupción, partiendo de los defectos y ventajas de la regulación existente.

A nivel económico, la corrupción destruye la libre competencia y crea pobreza y desigualdad. Todo acto de corrupción implica el aumento de valor del bien o servicio en el cual esté involucrado, pues agrega el soborno al costo de la transacción. Por lo anterior, la inversión estatal se termina desviando hacia los particulares deshonestos en vez de destinarse a la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos.

Adicionalmente, este fenómeno promueve la ineficiencia en la prestación de bienes y servicios, pues será esta y no su calidad el motivo de la transacción, lo cual termina afectando la estructura de las propias empresas, pues estas no se preocuparán por invertir en tecnología e innovación, sino por contratar a personal experto en influir en el sector público.

Todos estos efectos terminan afectando el desarrollo económico, pues se conforma un sector público ineficiente que no lleva a cabo los proyectos para cubrir las necesidades de sus ciudadanos y un sector privado no competitivo que no cuenta con las herramientas para competir en el mercado internacional.

A nivel social y político los efectos de la corrupción son muy profundos, pues se adultera el sistema democrático, reduciéndose la confianza de los ciudadanos en el Estado de Derecho. Esta situación crea a su vez consecuencias más complejas como la creación de poderes paralelos, mafias que reemplazan al Estado y que se encargan de proveer un sistema de bienes y servicios alternativos fundados en la violencia y en la propia corrupción.

Datos estadísticos de corrupción en Colombia

Un estudio realizado por “Transparency International” (Transparencia Internacional), en el cual se mide la percepción de corrupción en más de 176 países a nivel global, se logra identificar que la percepción de Colombia no es nada favorable, puesto que se ubica en el puesto 90, siendo este uno de los países con mayor percepción de corrupción. Este estudio se realizó en el año 2016, año en donde se señala que los índices de corrupción son los mismos en comparación con el año 2014. Este índice resulta algo preocupante, y muestra de ello se logra evidenciar en la preocupación frente al tema lo cual permite su aparición en la agenda política.

El índice de corrupción denotado en el informe de Transparencia Internacional, permite señalar que se, “*plantea nuevamente la aguda afectación que sufre la gestión pública por la corrupción tanto en el Poder Ejecutivo como en el Legislativo y el Judicial*”, sostiene la ONG (Heraldo, 2017).

Esto no favorece la visión que se tiene de Colombia frente a otros países, que sí hacen frente

a la corrupción, ya que este tipo de actividades vulnera los derechos de los ciudadanos de forma sistémica, impidiendo no poder llevar a cabo un desarrollo sostenible por parte del país, y las entidades que lo componen, por tanto pone en cuestionamiento el quehacer del Estado colombiano, y quiénes lo conforman.

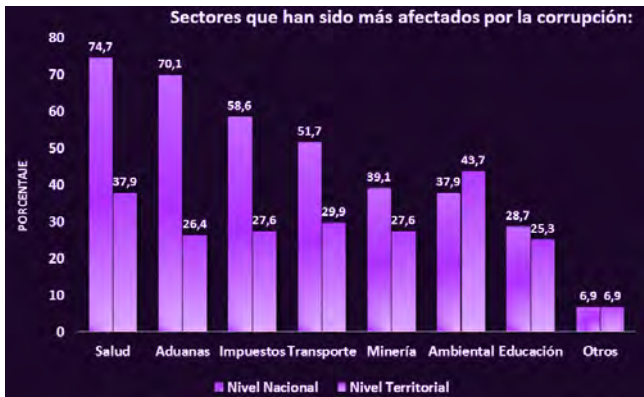
Cabe resaltar que el país con uno de los más altos niveles de corrupción es Venezuela, y “*en comparación con los demás países de la región, Colombia obtuvo el mismo puntaje Brasil, Panamá y Perú y se ubica por encima de países como Salvador, Bolivia, Ecuador y México. Sin embargo, queda por debajo de Uruguay y Chile, que obtuvieron un puntaje de 70 y 69, respectivamente, siendo las dos naciones con mejor percepción en Latinoamérica*”. (El Espectador, 2018).

A continuación se presenta una gráfica, en la que se puede identificar, tanto el Ranking, como el índice de corrupción que presenta Colombia en los últimos años, según la fuente de Datos Macro:

Colombia - Índice de Percepción de la Corrupción		
Fecha	Ranking de la Corrupción	Índice de Corrupción
2017	96°	37
2016	90°	37
2015	83°	37
2014	94°	37
2013	94°	36
2012	94°	36
2011	80°	34
2010	78°	35
2009	75°	37
2008	70°	30
2007	68°	38
2006	59°	39
2005	55°	40
2004	60°	30
2003	59°	37
2002	57°	36
2001	50°	38

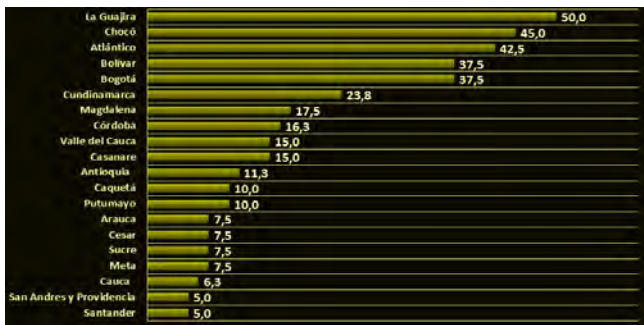
FUENTE: (Datos Macro, 2017)

Luego, ya habiendo realizado la comparación de la percepción de corrupción de Colombia frente a otros países, es importante ahondar en qué sectores y en qué aspectos se logra identificar el mayor nivel de corrupción en el país, para ello se toma una encuesta realizada por la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia), en la que se identifica que los sectores más afectados por la corrupción a nivel nacional son: salud con un (74,7%), seguido de aduana con un (70,1), e impuestos con un (58,6%) (ANDI, 2017) (Dinero). Esto se logra evidenciar en la tabla que aparece a continuación:



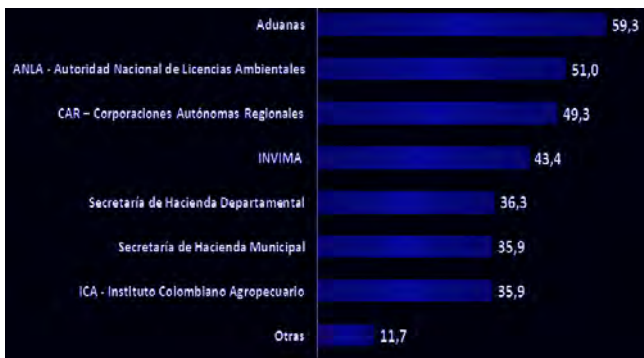
Fuente: ANDI (2017)

De igual forma, en el siguiente cuadro, según cifras que demuestra la ANDI, se observa cuáles son los departamentos en los que se presenta mayor índice de corrupción a nivel nacional, entre los que se destacan con mayor nivel la Guajira, Chocó, Atlántico, Bolívar, y Bogotá, y con menor nivel se encuentran Santander, San Andrés, Cauca y Meta, esto se logra evidenciar a continuación:



Fuente: (ANDI, 2017)

Ya habiendo observado, cuáles son las entidades territoriales, en las que se presenta mayor índice de corrupción, es importante saber en qué instituciones, se demuestra mayor influencia de este fenómeno, teniendo en cuenta la participación que las mismas tienen en cuanto a trámites, entrega de dinero, devoluciones, entre otros, se encuentran, como las más desfavorables: Aduanas, Anla, CAR e Invima, y en las menos desfavorables está el ICA.



Efectos de la corrupción en el porcentaje del PIB y PGN

En el marco del Foro sobre la corrupción en Colombia organizado por la Universidad Externado se presentó un estudio acerca de los costos de la corrupción en el país. En este estudio los investigadores manejan la cifra de que en Colombia se pierden anualmente

aproximadamente 9 billones por corrupción, lo que significa aproximadamente 1,6% del PIB. (El Tiempo, 2018). Al realizar el análisis comparativo con los rubros del PGN o lo que cuestan diferentes programas sociales, las cifras son preocupantes. El Ministerio de Hacienda afirmó que la implementación de los Acuerdos de Paz costará \$130 billones en los próximos 15 años, lo que equivale a unos \$8,6 billones anuales, es decir, la implementación de los acuerdos de paz se podrían financiar con el ahorro en la lucha contra la corrupción. Además,

“Según el informe de gestión de la Contraloría para 2016-2 y 2017-1, con los \$9'669.960'000.000 que se pierden aproximadamente por corrupción, se podrían educar 3'339.372 niños y adolescentes a precios de Guainía (departamento con el costo más alto de la educación pública) durante un año”. (El Tiempo, 2018).

Ahora, el Presupuesto General de la Nación para 2019 está contemplado en 259 billones de pesos, las pérdidas por corrupción representan en este caso aproximadamente el 3,4% del total del PGN. En la Tabla 1 al realizar el análisis por rubro, estos serían los que se podrían financiar con el costo por corrupción.

Rubro PGN	Proyección del PGN	Porcentaje que se podría financiar con el costo de la corrupción
Deuda	66,4	13,6%
Colpensiones	10,5	85,7%
Pensiones Magisterio de Educación	7,3	100,0%
FOPEP	10,5	85,7%
Pensiones sector defensa	7,7	100,0%
Total Pensiones	37,7	23,9%
Sistema General de Participaciones	41,2	21,8%
Leyes Sancionadas	7,1	100,0%
Rentas de destinación específica	14,3	62,9%
Gasto en protección social	85,729	10,5%
Gasto en educación	42,217	21,3%
Gasto en salud	45,584	19,7%
Gasto en defensa	15,799	57,0%
Gasto en orden público y seguridad	25,641	35,1%
Vivienda	4,144	100,0%
Recreación, cultura y deporte	2,331	100,0%
Medio Ambiente	0,777	100,0%

Tabla 1. Posibles rubros financiados vía ahorro corrupción*

*Cifras en Billones de pesos. Valores aproximados

Fuente: Dirección General de Presupuesto Público Nacional. Subdirección de Análisis y Consolidación Presupuestal. Elaboración propia.

Justificación acciones preventivas desde la enseñanza

Con el fin de fundamentar la necesidad de incluir en la ética el cuidado del recurso público se hace necesaria una instrucción sobre generalidades de este concepto. Se debe iniciar señalando que la Ética no es fácil de comprender de una manera general, por lo tanto se aportan elementos teóricos de reflexión para que se pueda elaborar un discurso axiológico de la misma, para lo cual se debe tener claro que la Ética forma parte de la filosofía moral, y la moral es un campo de investigación de creación exclusiva del hombre, conviviendo con una sociedad donde podrá entender por medio de conocimientos previos adquiridos en los momentos de aprendizaje; la importancia de no hacer lo que no está bien visto por un colectivo, lo que no está bien visto por una sociedad con altos índices de corrupción.

Hablar del vacío ético de la sociedad colombiana puede conducir fácilmente a discursos moralizantes, tejidos desde perspectivas particulares o a descripciones que señalen todo lo pervertido y desastroso de un comportamiento individual y social. Puede llevar, además, a concluir con el anuncio de una gran catástrofe y a dictaminar sobre lo que ineludiblemente se podía hacer.

Es por ello que al ser conscientes de estos peligros, se hace necesario no hacer disquisición puramente teórica y formal, sino que se hace necesaria una reflexión que toque la realidad concreta, y hacer una presentación menos exhaustiva del vacío ético de nuestra sociedad; ello escapa a la percepción y análisis de cualquier observador particular.

Cada vez aparece de manera más recurrente, en el discurso ciudadano y en la conciencia de los hombres de buena voluntad, la constatación de un vacío ético en la conducta individual y social de nuestros ciudadanos, que va profundizándose en su espiral los extraordinarios recursos materiales y humanos de nuestra herencia común e imposibilita consecuentemente la realización de nuestras legítimas aspiraciones sociales, por ello es preciso tomar conciencia de que, suprimido un valor dentro de un determinado sistema ético, este se desequilibra, si no es sustituido o reemplazado por otro valor, y va produciendo un vacío cada vez más desestabilizador que actúa a la manera de una reacción en cadena. Por otra parte, y de manera lógicamente complementaria, cada vez es más frecuente escuchar en nuestro medio la urgencia de constituir y fundamentar una nueva ética que venga a llenar este vacío, y qué mejor manera que desde las aulas y pedagógicamente.

Hay momentos para todo, pero sin duda alguna la educación de nuestros niños, adolescentes y jóvenes no puede darse en un solo momento, por este motivo la importancia de incluir un espacio que permita entender adecuadamente qué es lo

bueno y lo malo en el manejo de los recursos públicos, para sí lograr orientar principios y valores que permitan estimular comportamientos adecuados frente a una sociedad golpeada por la corrupción.

Si se hace conciencia de unos valores propios como medida de lo que vale una persona ética moralmente hablando, de lo importante que es y de lo útil que puede ser para una sociedad golpeada por la falta de conciencia de unos pocos; seguramente en un futuro próximo no estaríamos encontrando noticias de corrupción tan graves como las que hoy afectan a nuestro país.

Nuestros niños, adolescentes y jóvenes necesitan ser concientizados de una manera pedagógica, de cómo debe ser el comportamiento adecuado desde el ciudadano más simple hasta el Presidente de la República, adicionalmente la importancia de cumplir todas las normas y reglas que son creadas, y así lograr aprender a desaprender lo erróneamente visto de manera usual y lograr concientizar por medio de los docentes de este país que tienen los métodos más adecuados para lograr un objetivo que le conviene a una sociedad afectada hoy día por la falta Ética y conciencia de los colombianos.

La importancia de hablar y exponer en un aula de clase a manera de problemática lo que está sucediendo en la actualidad, de manera pedagógica, enamorando a los estudiantes, les permitirá que entre ellos mismos busquen adecuadamente una solución integral, la cual permitirá que lo aprendido quede arraigado en sus conciencias y se logre convertir en experiencias que permitan conocimientos duraderos, lo cual evitará que cometan estos mismos errores y adicionalmente evitar que otros también lo hagan, esto sucede porque en sus aulas se logró el objetivo, y allí tendremos la plena seguridad de que esto valió la pena, porque es acá donde realmente se crea la existencia de conciencia y el cambio de costumbre de nuestra sociedad, porque buscar reencontrar, desde la racionalidad humana, no sólo la normatividad que responda a situaciones, necesidades y descubrimientos nuevos, que la vida ha ido haciendo emerger; sino, nueva, sobre todo, por la fundamentación y revitalización de los vínculos que dentro de un legítimo pluralismo rigen efectivamente a las voluntades, desde dentro, en la prosecución de un bien común.

Antecedentes jurisprudenciales

La iniciativa legislativa presente surge producto de la realidad política y social proyectada en los altos índices de corrupción e impacto en la economía nacional, como se expuso anteriormente. Además de lo anterior, la percepción de esta realidad por parte de todos los colombianos se dejó en evidencia en la pasada consulta popular de lucha contra la corrupción. En consonancia, es claro que la conveniencia de adoptar medidas como las ya implementadas responde a las altas

proposiciones del constituyente primario en cuanto, no sólo a los puntos tratados por dicha Consulta como tal, sino también se hace evidente medidas preventivas basadas en la integración de principios y directrices sociales.

Con base en lo anterior, el presente busca integrar acciones de prevención, mediante la pedagogía social, a partir de un fortalecimiento de la línea educativa programática por vía de la educación básica, media y superior.

La Corte Constitucional ha promovido la necesidad de la educación desde distintos aspectos, por su claro carácter esencial como el hecho de desarrollo social y humano denotado crónicamente mediante Sentencias T-787/06, T-141/15 y T-152/15 así como en la Sentencia T-743/13 donde aclara que esta “tiene el carácter de fundamental, en atención al papel que cumple en la promoción del desarrollo humano y la erradicación de la pobreza y debido a su incidencia en la concreción de otras garantías fundamentales, como la dignidad humana, la igualdad de oportunidades, el mínimo vital, la libertad de escoger profesión u oficio y la participación política”. (Silva, 2013). Del apartado anterior, cabe recalcar la relevancia que se le da a la educación en cuanto a los aspectos de desarrollo humano y la participación política, sin perjuicio de los demás elementos que se entienden se interrelacionan de forma conexas.

La única forma de contrarrestar esta compleja situación es generar cambios sociales estructurales para los cuales son fundamentales las instituciones de control social informal como la familia, la educación y la cultura. (Pretelt, 2013).

Lo anterior corresponde a los criterios planteados por los autores del presente proyecto de ley, quienes resaltan la importancia de dar trámite a la iniciativa.

Asimismo, vale la pena precisar, que, para la elaboración de la ponencia para primer debate, se tuvo en cuenta no solo el concepto radicado por el Ministerio de Educación Nacional, sino también el de expertos en el área penal y criminológica, adicionalmente se realizaron mesas de trabajo con el funcionario encargado del Partido Liberal, quien llevó a cabo el seguimiento al momento de la elaboración del proyecto de ley, donde se efectuaron los siguientes planteamientos:

- El Ministerio de Educación Nacional, señala que varios de estos temas, no deben ser abordados mediante una cátedra específica, sino en una serie de procesos que garantizan la formación permanente, sistemática y transversal al currículo, denominados, proyectos pedagógicos, definidos en el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, cuyo principal objetivo es la solución de problemas cotidianos de los estudiantes y que son seleccionados por cada una de las instituciones educativas, en el marco de su autonomía escolar, por tener

una relación directa con su entorno social, cultural, científico y tecnológico.

- Se puede deducir, con base en lo señalado anteriormente que varios de los temas que serían abordados por la cátedra propuesta, ya fueron incluidos en la Ley 115 de 1994.
- Para el Ministerio de Educación Nacional, es menester indicar que las instituciones de educación superior gozan de las atribuciones que devienen del principio constitucional de la autonomía universitaria reconocida en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y desarrollada en los artículos 28 y 29 de la Ley 30 de 1992, en virtud del cual, estableció para estas, la autodeterminación administrativa que se concreta en la capacidad de:
 - “1. Darse y modificar sus estatutos.
 2. Establecer los mecanismos que faciliten la elección, designación y períodos de sus directivos y administradores.
 3. Desarrollar sus planes de estudio y sus programas académicos, formativos, docentes, científicos y culturales.
 4. Seleccionar a sus profesores y admitir a sus alumnos (...)”.

Asimismo, lo sustenta la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-008 de 1996.

- En este sentido, explica el Ministerio de Educación Nacional, que conforme a la jurisprudencia constitucional las instituciones de educación superior se encuentran plenamente facultadas para definir sus programas académicos, según el modelo educativo que hayan adoptado.
- De acuerdo al artículo 14 de la Ley 115 de 1994, los establecimientos oficiales y privados deben adelantar el estudio, la comprensión y práctica de la Constitución y la instrucción cívica en los niveles de educación preescolar, básica y media para desarrollar en los estudiantes capacidades cognitivas que le permitan reflexionar y analizar situaciones con conflictos de valores. Para esto, los docentes deben desarrollar contenidos culturales relevantes y valiosos, necesarios para la vida y la convivencia, que den respuesta a problemas sociales y que contribuyan a formar de manera especial el modelo de ciudadano que demanda la sociedad.
- Agrega además el Ministerio, que adicional a los estándares en competencias ciudadanas, se cuenta con orientaciones para la implementación de los proyectos pedagógicos que abordan distintas temáticas las cuales mencionan en la propuesta del artículo: derechos y deberes fundamentales, respeto a la dignidad humana, tolerancia, la crítica, la justicia, la libertad, la igualdad, la responsabilidad y la honestidad, entre otros.

- El Ministerio de Educación Nacional, señala que a la fecha se han presentado alrededor de 7 proyectos de ley en la presente legislatura que buscan la creación de cátedras obligatorias en diferentes temas, se debe señalar que estas podrían no ser pertinentes para la consecución de los fines propuestos, dado que el desarrollo de competencias no se alcanza solamente en una asignatura en particular, sino en todas las experiencias que los estudiantes tienen en la escuela y es subyacente a todas las áreas del currículo escolar. A continuación se señalan los proyectos de ley que se encuentran en curso en el Congreso de la República de Colombia con la finalidad de creación de cátedras:

1. **01/18 Cámara, “por la cual se modifica la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, se establecen los mecanismos para la resolución de controversias y litigios agrarios y rurales, y se dictan otras disposiciones”.**

Artículo 78. Cátedra de Derecho Agrario y Rural. Las instituciones universitarias, a través de los programas de derecho y en el marco de la autonomía universitaria, propenderán por formar en estudios en derecho agrario y rural.

2. **Proyecto de ley número 34 de 2018 Cámara, por la cual se penaliza la dosis mínima y de aprovisionamiento, se crean entornos seguros para niños, niñas y adolescentes y se dictan otras disposiciones”.**

Artículo 13. En cabeza de los rectores de las instituciones educativas se dará desarrollo a una cátedra con un mínimo de dos (2) horas académicas semanales en donde se evidencien las consecuencias del uso y abuso de sustancias adictivas.

3. **Proyecto de ley número 101 de 2018 Senado, “mediante el cual se reconoce la música como instrumento de transformación social, se crea la cátedra de música para los grados de preescolar y básica primaria y se dictan otras disposiciones”.**

Artículo 5°. *Componentes Curriculares.* En un plazo máximo de 6 meses a partir de la vigencia de la presente ley, el Ministerio de Educación Nacional, desarrollará los componentes curriculares correspondientes para el ejercicio de la formación musical como asignatura independiente.

Parágrafo 1°. La cátedra de música será direccionada por personas calificadas con nociones en formación o interpretación musical, manejo de herramientas pedagógicas musicales; adquiridas a través de un proceso de formación individual en Instituciones Educativas acreditadas o mediante experiencias de formación musical empíricas debidamente certificadas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

4. **Proyecto de ley número 163 de 2018 Senado, “por medio de la cual se establece y se crea la cátedra de prevención a la juventud en todas las instituciones educativas del país”.**

Artículo 1°. La presente ley tiene como objeto establecer y crear la Cátedra de Prevención a la Juventud en todas las instituciones educativas del país, con el fin de que por medio de la educación que se otorgue a los niños, niñas, jóvenes y adolescentes de todo el país prevención y fortalecimiento, en acceso a la tecnología, consecuencias del consumo de sustancias alucinógenas, violencia intrafamiliar, trabajo infantil, *bullying* y demás problemáticas sociales que afecten sus derechos y su sano crecimiento físico y mental.

5. **Proyecto de ley número 172 de 2018 Senado, por medio de la cual se establece la cátedra de innovación y emprendimiento.**

Artículo 2°. *Cátedra de innovación y emprendimiento.* La cátedra de innovación y emprendimiento será incorporada como área obligatoria y fundamental del conocimiento y de la formación, con enfoque territorial y sus objetivos serán reglamentados por el Gobierno nacional.

Artículo 3°. El artículo 31 de la Ley 115 de 1994, quedará así:

Artículo 31. Áreas fundamentales de la educación media académica. Para el logro de los objetivos de la educación media académica serán obligatorias y fundamentales las mismas áreas de la educación básica en un nivel más avanzado, además de las ciencias económicas, políticas, la filosofía y la cátedra de innovación y emprendimiento.

6. **Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, “por medio del cual se establece la cátedra obligatoria de ética ciudadana y cuidado de los recursos públicos, se fortalecen los mecanismos de pedagogía social, se imponen sanciones sociales a quienes hayan sido condenados por actos de corrupción y se dictan otras disposiciones”.**

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto establecer mecanismos mediante los cuales se implementan programas de educación y conciencia social que permitan combatir la corrupción en la administración de los recursos públicos, en el entendido de que además de las medidas posteriores, se debe fortalecer la prevención de los actos de corrupción.

Es obligatorio para todas las instituciones de educación básica, media y superior, incluir en sus programas académicos una materia o cátedra de Ética Ciudadana y Cuidado de los Recursos Públicos como una disciplina integrada a los lineamientos cognitivos transversales a todo plan de estudios en la educación básica, media y superior.

De igual forma las entidades públicas deberán incluir en los programas y procesos de fortalecimiento institucional actividades teóricas

y prácticas que aumente la sensibilización y el cuidado de los recursos públicos. En estos casos se deberán divulgar mediante actividades pedagógicas las sanciones disciplinarias, penales y sociales a los que se enfrentan quienes participan en acciones relacionadas con la indebida administración de los recursos públicos.

7. Por medio de la cual la Nación se asocia y rinde homenaje a la Vida y Obra para honrar la memoria del Juglar Provinciano, Juan Manuel Polo Cervantes (Juancho Polo Valencia), con motivo de cumplirse los 100 años de su Natalicio, y se dictan otras disposiciones.

Artículo 6°. Para conmemorar el centenario del juglar Juan Manuel Polo Cervantes –Juancho Polo Valencia– se creará la ONG ‘Juancho Polo Valencia - Centenario’, la cual, en coordinación con el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Educación Nacional adelantarán desde la Escuela ‘Juancho Polo’ los programas de capacitaciones, educación artística y serán formadores de los nuevos talentos del folclor vallenato. Se creará la cátedra ‘Juancho Polo Valencia’ para instituir la en los centros educativos de la zona de influencia musical del juglar.

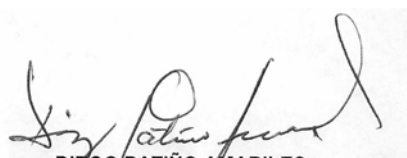
Los motivos planteados anteriormente, fueron argumentos tenidos en cuenta para el primer debate del proyecto de ley en mención, ante los miembros de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, en aras de aclarar, la eliminación de algunos artículos, con el fin de conservar la unidad de materia, la garantía de los derechos fundamentales de las personas, la autonomía de las instituciones educativas y también de evitar legislar, apartes, que actualmente ya se encuentran regulados por otras leyes nacionales.

Asimismo, se realizaron diálogos y reuniones con miembros de otras Unidades de Trabajo Legislativo y un Representante a la Cámara, respecto de algunas dudas que tenían frente al articulado, con el fin de aclararlas y en consecuencia de ello, las proposiciones planteadas quedaron como constancias, y de esta manera se estructuró la realización de la ponencia de segundo debate.

Proposición

En virtud de lo expuesto anteriormente, solicito a la Plenaria de la Corporación, dar segundo debate al Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, *por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.*

Cordialmente,



DIEGO PATIÑO AMARILES
REPRESENTANTE A LA CÁMARA
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 184 DE 2018 CÁMARA

Por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto modificar parcialmente la Ley 115 de 1994, estableciendo mecanismos para promover la ética ciudadana y el cuidado de los recursos públicos.

Parágrafo. Se entiende por recursos públicos los bienes físicos, financieros e intelectuales de producción del Estado o los emanados por el recaudo de impuestos y tributos cuyo objeto es satisfacer las necesidades e impulsar la calidad de vida de la población del territorio nacional, conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia.

Artículo 2°. Adiciónese el numeral 14 al artículo 5° de la Ley 115 de 1994, “Fines de la educación”, el cual quedará así:

14. La formación integral de la ética ciudadana, la conciencia social y el cuidado de recursos públicos que permita al educando fortalecer su conocimiento y criterios frente al debido cuidado de los recursos públicos.

Artículo 3°. Modifíquese el literal k) del artículo 21 de la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de primaria”, el cual quedará así:

- k) El desarrollo integral de valores civiles, éticos y morales, de organización y de concientización social, cuidado de los recursos públicos y de convivencia humana;

Artículo 4°. Modifíquese el literal j) del artículo 22 la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de secundaria”, el cual quedará así:

- j) La formación en el ejercicio de los deberes y derechos, el conocimiento de la Constitución Política y de las relaciones internacionales, bajo la óptica de la comprensión y valoración de la ética social, ética ciudadana y cuidado de los recursos públicos.

Artículo 5°. Modifíquese el literal d) del artículo 14 la Ley 115 de 1994, el cual quedará así:

- d. La educación para la justicia, la paz, la participación ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación de los valores humanos, y

Artículo 6°. Modifíquese el parágrafo del artículo 79 la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de secundaria”, el cual quedará así:

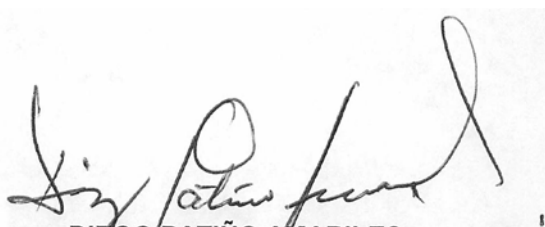
Parágrafo. En desarrollo de su autonomía, los establecimientos educativos adecuarán sus Proyectos Educativos Institucionales para el cumplimiento de lo preceptuado en esta ley, en relación con la enseñanza de la historia de Colombia como disciplina integrada en los lineamientos curriculares de las Ciencias Sociales, y se podrá incluir a esta área la enseñanza de la formación del cuidado de los recursos públicos, que elabore el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de formar mejores ciudadanos que aporten a la construcción de una convivencia pacífica en medio de las diferencias respetando y cumpliendo la ley y cuidando los recursos públicos.

Artículo 7°. Modifíquese el artículo 2° de la Ley 1404 de 2010, el cual quedará así:

Artículo 2°. Como complemento formativo que consagra la Ley General de Educación, es función de todas las instituciones educativas del sector público y privado, en los niveles preescolar, básica y media, implementar y poner en funcionamiento el programa Escuela para Padres y Madres, cuyo contenido debe ser instrumento que propendan por la formación en valores basados en una ética ciudadana y de conciencia social, de los educandos y asegure una sociedad responsable dentro del contexto del Estado Social, promoviendo siempre el cuidado de los recursos públicos.

Artículo 8°. Vigencia. Esta ley rige a partir de su promulgación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,



DIEGO PATIÑO AMARILES
REPRESENTANTE A LA CÁMARA
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

CÁMARA DE REPRESENTANTES
COMISIÓN SEXTA
CONSTITUCIONAL PERMANENTE
SUSTANCIACIÓN
INFORME DE PONENCIA PARA
SEGUNDO DEBATE

Bogotá, D.C., 21 de mayo de 2019

Autorizo la publicación del presente informe de ponencia para segundo debate, el texto que se propone para segundo debate y el texto aprobado en primer debate del Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, *por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.*

La ponencia fue firmada por el honorable Representante *Diego Patiño Amariles*.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 202 / del 21 de mayo de 2019, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.



DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES EN SESIÓN DEL DÍA CATORCE (14) DE MAYO DE 2019, AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 184 DE 2018 CÁMARA

por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto modificar parcialmente la Ley 115 de 1994, estableciendo mecanismos para promover la ética ciudadana y el cuidado de los recursos públicos.

Parágrafo. Se entiende por recursos públicos los bienes físicos, financieros e intelectuales de producción del Estado o los emanados por el recaudo de impuestos y tributos cuyo objeto es satisfacer las necesidades e impulsar la calidad de vida de la población del territorio nacional, conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia.

Artículo 2°. Adiciónese el numeral 14 al artículo 5° de la Ley 115 de 1994, “Fines de la educación”, el cual quedará así:

14. La formación integral de la ética ciudadana, la conciencia social y el cuidado de recursos públicos que permita al educando fortalecer su conocimiento y criterios frente al debido cuidado de los recursos públicos.

Artículo 3°. Modifíquese el literal k) del artículo 21 de la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de primaria”, el cual quedará así:

- k) El desarrollo integral de valores civiles, éticos y morales, de organización y de concientización social, cuidado de los recursos públicos y de convivencia humana.

Artículo 4°. Modifíquese el literal j) del artículo 22 la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de

la educación básica en el ciclo de secundaria”, el cual quedará así:

- j) La formación en el ejercicio de los deberes y derechos, el conocimiento de la Constitución Política y de las relaciones internacionales, bajo la óptica de la comprensión y valoración de la ética social, ética ciudadana y cuidado de los recursos públicos.

Artículo 5°. Modifíquese el literal d) del artículo 14 la Ley 115 de 1994, el cual quedará así:

- d) La educación para la justicia, la paz, la participación ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación de los valores humanos, y

Artículo 6°. Modifíquese el parágrafo del artículo 79 la Ley 115 de 1994, “Objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de secundaria”, el cual quedará así:

Parágrafo. En desarrollo de su autonomía, los establecimientos educativos adecuarán sus Proyectos Educativos Institucionales para el cumplimiento de lo preceptuado en esta ley, en relación con la enseñanza de la historia de Colombia como disciplina integrada en los lineamientos curriculares de las Ciencias Sociales, y se podrá incluir a esta área la enseñanza de la formación del cuidado de los recursos públicos, que elabore el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de formar mejores ciudadanos que aporten a la construcción de una convivencia pacífica en medio de las diferencias respetando y cumpliendo la ley y cuidando los recursos públicos.

Artículo 7°. Modifíquese el artículo 2° de la Ley 1404 de 2010, el cual quedará así:

Artículo 2°. Como complemento formativo que consagra la Ley General de Educación, es función de todas las instituciones educativas del sector público y privado, en los niveles preescolar, básica y media, implementar y poner en funcionamiento el programa Escuela para Padres y Madres, cuyo contenido debe ser instrumento que propenda a la formación en valores basados en una ética ciudadana y de conciencia social, de los educandos y asegure una sociedad responsable dentro del contexto del Estado Social, promoviendo siempre el cuidado de los recursos públicos.

Artículo 8°. *Vigencia.* Esta ley rige a partir de su promulgación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

CÁMARA DE REPRESENTANTES

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE

14 de mayo de 2019

En sesión de la fecha fue aprobado en primer debate y en los términos anteriores el Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, *por medio del*

cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones. (Acta número 034 de 2019) previo anuncio de su votación en sesión ordinaria del día 8 de mayo de 2019 según Acta número 033 de 2019; respectivamente, en cumplimiento del artículo 8° del Acto Legislativo número 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto siga su curso legal en segundo debate en la plenaria de la Cámara de Representantes.

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidente



DIANA MARCELA MORALES ROJAS

Secretaria

* * *

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO 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

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 segundo debate 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.*

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. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

IV. ANTECEDENTES EN OTROS PAÍSES

V. 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 publicada en la *Gaceta del Congreso* número 945 del 6 de noviembre de 2018 y fue asignada 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 1º de la Ley 3ª de 1992.

Fue aprobado en primer debate por la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, en sesión del 9 de abril de 2019.

Mediante nota interna de la Comisión Sexta Constitucional Permanente, recibida el 29 de abril de 2019, fui designada como ponente para segundo debate.

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A continuación, se transcriben los apartes fundamentales de la exposición de motivos que acompaña el proyecto de ley en estudio.

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 telemarketing 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 (fórmula) 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 Giges, 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 solo 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.

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 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 call-center.

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 habeas data”. La Corte Constitucional se pronunció sobre la constitucionalidad del Proyecto de ley estatutaria 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara, que reglamenta el derecho fundamental al habeas 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”.

III. 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 pública, 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 desafiliarse 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.

IV. 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 2475 sobre Servicios de Atención Telefónica con Operadores para Empresas de servicios - Ley 2.475 Publicada en el BOCBA número 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.º 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 de 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.

V. PLIEGO DE MODIFICACIONES

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
<i>por medio de la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente</i>	<i>por medio de la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente</i>	Sin modificación
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">objeto, definiciones y disposiciones sustantivas</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">objeto, definiciones y disposiciones sustantivas</p> <p>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.</p>	Se elimina “de consumidores” por redacción, se agrega coma.
<p>Artículo 2º. Definiciones. Para efectos de la presente ley se entiende por:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 2º. Definiciones. Para efectos de la presente ley se entiende por:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Se agregan signos de puntuación, se cambian mayúsculas por minúsculas.</p> <p>Se agrega “o quien haga sus veces” en el literal d, sobre la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
<p>b) Operadores: Se entiende por operador la persona natural que atiende las solicitudes del consumidor a través del medio de telecomunicación.</p> <p>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.</p> <p>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.</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>b) Operadores: Se entiende por operador la persona natural que atiende las solicitudes del consumidor, a través del medio de telecomunicación.</p> <p>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.</p> <p>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.</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 o quien haga sus veces.</p>	
<p>Artículo 3°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplicará a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estas 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.</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 3°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplicará a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estas 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.</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>	Sin modificaciones
<p>Artículo 4°. <i>Operadores de las líneas de atención al cliente.</i> 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 y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido.</p>	<p>Artículo 4°. <i>Operadores de las líneas de atención al cliente.</i> 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 y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre; y apellido.</p>	Se elimina la coma y se incluye y por redacción.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
<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 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 en cualquier momento de la llamada.</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 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 en cualquier momento de la llamada.</p>	
<p>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 dentro de las opciones del primer menú.</p>	<p>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 dentro de las opciones del primer menú.</p>	Se incluye signos de puntuación
<p>Artículo 6°. Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato.</p> <p>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 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>Artículo 6°. Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato.</p> <p>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 que atienda las solicitudes de desafiliación o terminaciones de contratos que quieran elevar los consumidores. Esto, sin dilaciones ni transferencias adicionales de llamadas.</p>	Se incluye signos de puntuación
<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 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 estos el deber de acoger la solicitud del usuario inmediatamente, y en momento posterior el oferente reconfirmará la solicitud por cualquier medio expedito.</p> <p>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.</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 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 estos el deber de acoger la solicitud del usuario inmediatamente, y en momento posterior el oferente reconfirmará la solicitud por cualquier medio expedito.</p> <p>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.</p>	Se incluye signos de puntuación.
<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 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 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 cuando haya interrupción en la telecomunicación.</p>	Se cambia palabra por encontrarse repetida.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
<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>Los prestadores del servicio de línea de atención al cliente, los operadores y 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 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.</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>Los prestadores del servicio de línea de atención al cliente, los operadores y 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 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.</p>	<p>Sin modificaciones</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 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 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.</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>Sin modificaciones</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Sin modificaciones</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
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.	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.	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II</p> <p style="text-align: center;">disposiciones jurisdiccionales y procesales</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II</p> <p style="text-align: center;">disposiciones jurisdiccionales y procesales</p> <p>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 <u>U</u>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.</p> <p>Si la decisión dentro del proceso jurisdiccional es favorable al <u>E</u>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.</p> <p>A solicitud del <u>U</u>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.</p> <p>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.</p>	Se cambian mayúsculas por minúsculas dentro del texto.
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 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.	Sin modificaciones

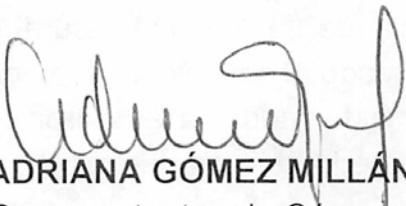
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
<p>Artículo 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones. Los oferentes de bienes y servicios deberán enviar y entregar por medio expedito, a costa del oferente, copia de las conversaciones grabadas entre consumidor 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 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones. Los oferentes de bienes y servicios deberán enviar y entregar por <u>el</u> medio <u>más</u> 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>Se agregan palabras para mejorar redacción.</p>
<p>Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 2011, así:</p> <p>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 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.</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>Artículo 15. Adición al Estatuto del Consumidor. Adiciónese un literal h) al artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 2011, así:</p> <p>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 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 <u>en caso de siempre</u> 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>Se eliminan y agregan palabras para mejorar redacción.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">Disposiciones varias</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 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.</p> <p>En caso contrario, deberán ajustar o adoptar los formatos o preformas correspondientes.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">Disposiciones varias</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 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.</p> <p>En caso contrario, deberán ajustar o adoptar los formatos o preformas correspondientes.</p>	<p>Sin modificaciones</p>
<p>Artículo 17. 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 2º de la presente ley y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.</p>	<p>Artículo 17. 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 2º de la presente ley y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.</p>	<p>Artículo nuevo incluido durante la comisión. Se agregaron signos de puntuación.</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO EN SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
Artículo 18. 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.	Artículo 18. Una vez interpuesta una petición, queja o reclamo por parte de un consumidor a en los canales de atención, estos deberán contestarla por medio de forma escrita, dentro de los diez diez (+10) quince (15) días hábiles siguientes a dicha formulación. Una vez recibida la respuesta, el usuario contará con diez (10) días hábiles para realizar una eventual objeción.	Se modificó por redacción. Se establece el plazo general del derecho de petición de conformidad con la Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...
Artículo 19. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.	Artículo 19. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.	Sin modificaciones

Proposición

Bajo las consideraciones expuestas, se rinde **Ponencia Positiva** 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* y solicitamos a la honorable Plenaria de la Cámara de Representantes **dar segundo debate** a la mencionada iniciativa con las modificaciones propuestas.

Cordialmente,



ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
Representante a la Cámara
Ponente

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO 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, 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 o quien haga sus veces.

Artículo 3º. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplicará a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estas 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 y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre y apellido.

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 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 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 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.

Aun 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 cuando haya 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 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 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.

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.

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 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.

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 el medio más 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 deberá incluir en la demanda el Código Único 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 siempre 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

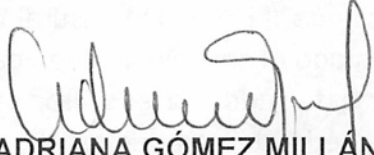
Artículo 16. Acceso a la acción de protección al consumidor para usuarios de líneas de atención al cliente. Dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará si los formatos o preformas de demandas existentes atienden las necesidades 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. 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.

Artículo 18. Una vez interpuesta una petición, queja o reclamo por parte de un consumidor en los canales de atención, estos deberán contestarla de forma escrita, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a dicha formulación. Una vez recibida la respuesta, el usuario contará con diez (10) días hábiles para realizar una eventual objeción.

Artículo 19. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.


ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
Representante a la Cámara
Ponente

CÁMARA DE REPRESENTANTES
COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE
SUSTANCIACIÓN
INFORME DE PONENCIA PARA
SEGUNDO DEBATE

Bogotá, D. C., 21 de mayo de 2019

Autorizo la publicación del presente informe de ponencia para segundo debate, el pliego de modificaciones, el texto que se propone para segundo debate y el texto aprobado en primer debate 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.*

La ponencia fue firmada por la honorable Representante *Adriana Gómez Millán*.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 203 / del 21 de mayo de 2019, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.



DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR
LA COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE DE LA HONORABLE
CÁMARA DE REPRESENTANTES EN SESIÓN
DEL DÍA NUEVE (9) DE ABRIL DE 2019 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 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.

Artículo 2°. *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.
- e) **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 estas 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 y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido.

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 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 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 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.

Aun 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 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 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.

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.

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 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.

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 deberá incluir en la demanda el Código Único 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.

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. 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.

Artículo 18. 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.

Artículo 19. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.

CÁMARA DE REPRESENTANTES

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE


Abril 9 de 2019

En sesión de la fecha fue aprobado en primer debate y en los términos anteriores el 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* (Acta número 030 de 2019) previo anuncio de su votación en sesión ordinaria del día 3 de abril de 2019 según Acta número 029 de 2019; respectivamente, en cumplimiento del artículo 8° del Acto Legislativo número 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto siga su curso legal en segundo debate en la plenaria de la Cámara de Representantes.

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidenta


DIANA MARCELA MORALES ROJAS

Secretaria

INFORME DE PONENCIA NEGATIVA EN PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 281 CÁMARA DE 2018

por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales.

Bogotá, D. C. mayo de 2019

Doctor

GABRIEL SANTOS GARCÍA

Presidente



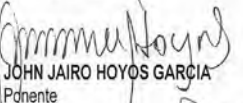

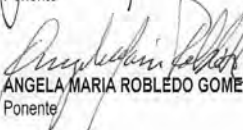
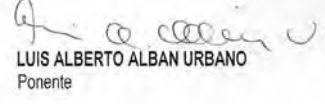
Comisión Primera Constitucional Permanente
Cámara de Representantes

Asunto: Informe de Ponencia Negativa en Primer Debate al Proyecto de ley número 281 de 2018, por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales.

Respetado Presidente:

Atendiendo la designación de la Mesa Directiva de la Comisión Primera de la Cámara de Representantes y en virtud de las facultades constitucionales y las establecidas en la Ley 5ª de 1992, presentamos a consideración de los honorables Representantes de la Comisión Primera de la Cámara de Representantes, el informe de ponencia negativa del Proyecto de ley número 281 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales.*

Cordialmente,

 OSCAR VILLAMIZAR MENESES Coordinador Ponente	 JUAN CARLOS RIVERA PEÑA Ponente
 JOHN JAIRO HOYOS GARCÍA Ponente	 INJI RAUL ASPRILLA REYES Ponente
 ANGELA MARÍA ROBLEDO GÓMEZ Ponente	 LUIS ALBERTO ALBAN URBANO Ponente

En atención a la designación hecha por la por la Presidencia de la Comisión Primera de la Cámara de Representantes, presentamos **Informe de Ponencia Negativa** para Primer Debate al Proyecto de ley número 281 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales*, previas las siguientes consideraciones.

I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

En los primeros días del mes de diciembre se radicó en la Secretaría General de la Cámara, el Proyecto de ley número 281 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales*, iniciativa de los honorables Representantes: *Víctor Manuel Ortiz Joya, Ángel María Gaitán Pulido, Elizabeth Jay-Pang Díaz, Henry Fernando Correal Herrera, Flora Andrade Perdomo, Andrés David Calle Aguas, Jezmi Lizeth Barraza Arraut, Alejandro Alberto Vega Pérez, Carlos Julio Bonilla Soto, Diego Patiño Amariles, Julián Peinado Ramírez, Rodrigo Arturo Rojas Lara, John Jairo Roldán Avendaño. Alejandro Carlos Chacón Camargo, José Luis Correa López, Álvaro Henry Monedero Rivera, Juan Carlos Reinales Agudelo, Juan Diego Echavarría Sánchez, Hernán Gustavo Estupiñán Calvache, Wadith Alberto Manzur Imbett, Óscar Hernán Sánchez León.* Dicho proyecto fue recibido por la Comisión el 10 de diciembre de 2018, publicado en la **Gaceta del Congreso** número 1080 de 2018.

Por designación de la Mesa Directiva de la Comisión Primera Constitucional de la Cámara y conforme a lo señalado en el artículo 174 de la Ley 5ª de 1992, el 11 de diciembre de 2018, fuimos nombrados como ponentes para primer debate, con un término de cinco (5) días para rendir informe de ponencia.

El día 17 de diciembre de 2018, se solicitó prórroga para presentar ponencia para el mes de febrero de 2019, toda vez que estábamos esperando concepto del Consejo Superior de Política Criminal, quienes sesionarían de nuevo hasta la última semana de enero de 2019. Por otro lado, se solicitó realización de audiencia pública.

El día 2 de mayo de 2019, se realizó audiencia pública al interior de la Comisión Primera Constitucional.

II. OBJETO DEL PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO

El presente proyecto de ley pretende crear una tipología penal que judicialice a las personas que se valgan de una protesta para cometer actos de violencia que dañen los bienes públicos o privados, atentando contra el orden público y/o la autoridad. Lo anterior con el marco de fortalecer la protesta pacífica como un instrumento de participación ciudadana en el sistema democrático.

III. CONSIDERACIONES DEL AUTOR

El proyecto busca garantizar el derecho constitucional a la protesta pacífica, para lo

cual busca fortalecer las medidas penales para quienes se valgan de la misma para cometer actos violentos. La iniciativa reconoce y defiende el derecho a la protesta como un ejercicio legítimo de reunión, manifestación pública y pacífica, libertad de asociación, libre circulación, libre expresión libertad de conciencia, a la oposición y a la participación.

A partir de lo anterior, se establecen cuatro objetivos específicos con lo cual se pretende alcanzar el objeto del proyecto:

1. Minimizar los efectos indirectos de la protesta frente a la contingencia del uso de vía pública, estableciendo permisos ante la autoridad local o competente.
2. Se busca preservar el orden público, creando el tipo penal de vandalismo en la protesta, con agravantes como el uso de elementos que impidan la identificación del vándalo, la fabricación o porte de armas o explosivos, la cuantía o proporción de la afectación realizada.
3. Se busca mitigar el vandalismo, pretendiendo perseguir a aquellos que impulsen los actos vandálicos.
4. Se busca fortalecer el componente potencial, al exigir el cumplimiento de permisos.

Por último, el autor finaliza la exposición de motivos, presentado cifras históricas del número de protestas anuales, aportadas por el CINEP, se puede evidenciar que a partir de 2006 han aumentado significativamente, con dos picos notables en el 2007 (1.016) y 2013 (1.037). Adicionalmente, se presentan cifras de la ANDI, respecto a los costos que han generado las protestas sociales, presentándonos cifras de uno de los paros recientes de mayor duración, el Paro agrario de 2013, lo que generó pérdidas de cerca de 1.8 billones de pesos.

V. CONSIDERACIONES DE LOS PONENTES

AUDIENCIA PÚBLICA

En audiencia Pública, realizada el 2 de mayo de 2019, se contó con la participación de diversos sectores que abarcaron posiciones favorables al proyecto de ley como la Policía Nacional de Colombia, Fenalco, Centro de Pensamiento Primero Colombia y otras mayoritarias que expresaron su rechazo al mismo, tales como Marcha Patriótica, Fensuagro, JR, FEU-Colombia, CCJ, Viva la Ciudadanía, CSPSC, REDHUS, entre otras. A continuación una breve presentación acerca de los principales elementos planteados por las organizaciones que intervinieron:

Policía Nacional de Colombia

- a) El artículo 37 de la Constitución Política se debe ejercer en cumplimiento del artículo 95 que indica –de forma literal– que hay deberes claramente establecidos para los ciudadanos

y que, por ende, cada quien debe “ejercer sus derechos sin abusar de ellos”.

- b) La protesta debe ser pacífica y los derechos –como se reseñó– no son absolutos, por ende, se debe garantizar el libre derecho a la locomoción de la misma forma en que se garantiza el derecho a movilizar y protestar; sin que el segundo prime sobre el primero.
- c) No obstante, afirman que la institución y la fuerza pública está para garantizar el derecho a la protesta pacífica y lo que se requiere en el ejercicio de este marco.
- d) Aprovechan para presentar cifras referidas a los costos que ha acarreado para la Policía Nacional y el Estado el control de los “hechos violentos” presentados en el marco de protestas y movilizaciones pacíficas.

Fenalco

- a) Manifiestan su acuerdo y beneplácito con este proyecto, o al menos con las iniciativas legislativas que concurren en garantizar el carácter pacífico de las protestas y movilizaciones sociales.
- b) Manifiestan y solicitan que no solo se apruebe este proyecto de ley sino que también se contemple la posibilidad de establecer una “póliza de responsabilidad civil extracontractual” para quienes promuevan y organicen movilizaciones y protestas sociales, con el fin de atender lo “posibles y eventuales” daños que puedan ocasionar algunos individuos en el desarrollo de las protestas
- c) En su opinión este proyecto de ley no afecta derechos constitucionales porque en la interpretación que hace el gremio “solo la protesta pacífica” goza de protección constitucional y el proyecto de ley, en la comprensión que hacen de este, solo contempla medidas en contra de “los violentos” cuyo ejercicio no está protegido constitucionalmente.
- d) De igual forma, expresan su interpretación de la Convención Americana de los Derechos Humanos manifestando que la protesta sí está restringida de facto por el desarrollo y ejercicio de los derechos de terceros.

Redhus

- a) El proyecto de ley en ningún momento procura el fortalecimiento de las garantías de derechos humanos para el ejercicio de la protesta y la movilización.
- b) Incluye nuevos tipos penales que en realidad ya existen en la ley y que solo se diferencian de la actual normatividad en que cuentan con un carácter estigmatizador y de mayor agresividad contra el movimiento social.
- c) Se exige que el legislativo y a las entidades del Gobierno nacional comprometerse

y profundizar la promoción, difusión, aplicación y fortalecimiento de la Resolución 1190 de 2018 emitida por el Ministerio del Interior.

- d) Se propone fortalecer y ampliar el marco de acción de esta resolución y abandonar las intenciones de tramitar proyectos que generen retrocesos en los escenarios de diálogo e interlocución que se han adelantado entre el Estado y los movimientos sociales.

FEU Colombia

- a) Este proyecto de ley es otra forma de criminalizar la movilización y la protesta social.
- b) El proyecto de ley desconoce las dinámicas propias de una protesta y una movilización ciudadana que, por ejemplo, para el caso estudiantil pueden surgir de forma espontánea y no exclusivamente de forma organizada con permisos ante autoridades.
- c) Contrarían la idea de movilizaciones “no autorizadas por autoridades competentes”, porque consideran –alegando y recurriendo a sentencias de la Corte Constitucional– que la protesta y la movilización no requieren permisos o notificaciones de este estilo.
- d) Debe promoverse la apropiación y el cumplimiento de la Resolución 1190 de 2018.
- e) El proyecto de ley se centra en regular y restringir los derechos de los ciudadanos y manifestantes pero no hace lo propio con los funcionarios de la Policía que en muchas ocasiones, según los intervinientes, son provocadores de acciones violentas en el marco de protestas sociales pacíficas.
- f) Solicitan el archivo del proyecto.

Comisión Colombiana de Juristas

- a) El proyecto de ley criminaliza la protesta social y crea tipos penales que terminan haciendo responsables a grupos colectivos, desconociendo e ignorando que las responsabilidades de tipo penal son exclusivamente individuales.
- b) El proyecto de ley presenta un “Enfoque de racionalidad legislativa” que es inadecuado.
- c) El proyecto tiene una contradicción y un problema grave de forma y es que una iniciativa de este orden no debe hacerse por medio de una modificación al Código Penal sino que debe hacerse a través de una ley estatutaria.
- d) El proyecto atenta contra el derecho a la participación y responde a un espíritu legislativo de populismo punitivo.
- e) Coinciden con la FEU y la JR en que el proyecto de ley objeto de estudio, utiliza sinónimos de amplia interpretación como “promueve”, “incentive”, “apoye”, etc., que

amplían el margen de posibilidades para que se vulneren derechos fundamentales y constitucionales.

FCSPS

- a) La protesta social no está sujeta a autorizaciones o a las molestias que se desprendan de su ejercicio. En Colombia no existe el permiso para protestar, lo que existe es una SUGERENCIA para la notificación previa a las autoridades.
- b) El artículo 3° crea un tipo penal en que habla de la ilegalidad en que se incurriría al obstruir infraestructura vial. El artículo se considera inconstitucional por lo siguiente:
 - a) Va en contravía de lo expuesto por la Corte en relación con los “medios ilícitos”;
 - b) la conducta de movilizarse –que puede afectar la movilidad– no es antijurídica, ni es un delito, y las disposiciones contenidas en el proyecto de ley al respecto contradicen diversos derechos fundamentales reconocidos tanto en la Constitución Política de Colombia como en diversos instrumentos internacionales.
- c) La CIDH ha dicho que la protesta social en efecto distorsiona la rutina de comportamiento cotidiano, especialmente, en ciudades. De igual forma, es posible que afecte otros derechos como la libre circulación, sin embargo, el derecho a la libertad de expresión es uno de los primeros y más importantes de las estructuras democráticas.
- d) En Sentencia C-7412 de 2012, la Corte Constitucional especifica y aclara que el legislador no puede desbordar los principios de racionalidad y proporcionalidad, condición que se considera vulnerada en el presente proyecto de ley porque el Estado no hace uso del margen de configuración o establece restricciones ambiguas cuya vaguedad afecta el ejercicio del derecho.
- e) El derecho a la protesta no está sujeto ni restringido por otros derechos.
- f) El legislador pretende generalizar un manto de duda y criminalización sobre la protesta social al utilizar la categoría de “vandalismo en la protesta social”. Este tipo penal es el mismo de “violencia contra servidor público o daño en bien ajeno”, desgasta el procedimiento legislativo.
- g) No se deberían seguir creando tipos penales para la protesta sino crear un marco normativo favorable a los DD. HH. y los derechos a la participación.
- h) Hacen el llamado a las instituciones del Estado a cumplir los compromisos adquiridos con el movimiento social antes de respaldar iniciativas legislativas de este estilo. Lo anterior lo manifiestan denunciando que en

movilizaciones recientes el Ministerio del Interior dijo que no aplicaba el protocolo de garantías para la protesta porque aún no habían hecho la pedagogía.

- i) Daño en bien ajeno ya está tipificado, así que es innecesario relacionarlas e inculcarlas con los derechos a la protesta y la movilización.

Ricardo Jaramillo - Viva la Ciudadanía

- a) El proyecto busca modificar la Ley 599 de 2000 introduciendo nuevos tipos penales que ya existen y por ende no deberían ser contemplados nuevamente bajo figuras distintas que solo agravan la persecución y criminalización del ejercicio de derechos constitucionales.
- b) Solicitan archivo del proyecto de ley.
- c) El Gobierno nacional no ha cumplido los compromisos establecidos en compromisos 2.2.2 y 2.2.1.
- d) El proyecto de ley promueve el populismo punitivo y se aleja de la comprensión democrática de la protesta social y la movilización para alinearse mejor con una noción policiva y militar.
- e) El proyecto de ley desconoce diferentes mecanismos regulatorios que han generado resultados positivos en la garantía del ejercicio de la protesta, tales como: protocolo de Actuación para las Movilizaciones Sociales en Bogotá; Por el derecho a la movilización y la protesta pacífica; Protocolo para la coordinación de las acciones de respeto y garantías a la protesta pacífica (...) emitidas por el Ministerio del Interior.

Fundación Foro Nacional por Colombia

- a) El proyecto de ley presenta imprecisiones y generalizaciones lesivas para el ejercicio del derecho a la protesta y la movilización social.
- b) El artículo 1° criminaliza la protesta pues vincula arbitrariamente la categoría de “vandalismo” a la de protesta social.
- c) El artículo 2° se caracteriza por un lenguaje ambiguo lleno de verbos de amplia interpretación como “promover” “incitar” “facilitar” “financiar”, “estimular” que sin duda alguna ponen amplios márgenes para una posible vulneración de los derechos ciudadanos.
- d) En conclusión, los artículos 1° y 2° son innecesarios y lesivos para el ejercicio de la protesta social.
- e) El artículo 3° desconoce que el acceso al espacio público es consustancial al derecho a protestar y movilizarse políticamente.
- f) Por las anteriores consideraciones el Foro Nacional por Colombia solicita el archivo del proyecto de ley.

Marcha Patriótica

- a) Llamam al Gobierno nacional a recordar y cumplir lo pactado en los numerales 2.2.2 y 2.2.1 relacionados con las garantías para la protesta, la movilización y la participación de la ciudadanía.
- b) El proyecto constituye un eslabón más en el intento por estigmatizar y criminalizar al movimiento social colombiano que en este Gobierno ha venido siendo víctima del estigma y la persecución
- c) Recuerdan la importancia que apegarse a la Declaración Internacional de los Derechos Humanos cuando reconocen el Derecho a la Protesta y la manifestación social.
- d) El Estado no debe dedicarse hoy a expedir nuevas normas que atenten contra el ejercicio del derecho a la protesta sino a dirigir sus esfuerzos a la pedagogía sobre lo acordado y pactado en esta materia, particularmente, la Resolución 1190 de 2018 “Protocolo para la coordinación de las acciones de respeto y garantía a la protesta pacífica”.
- e) Anexan documentos y solicitan el archivo del proyecto de ley.

Fensuagro

- a) Expresan que el proyecto de ley representa la agudización del conflicto político y social; dilata toda opción de acceso a derechos fundamentales, particularmente del derecho a la protesta y la movilización; obstaculiza el acceso al derecho a la protesta y la movilización social.
- b) Solicitan el archivo del proyecto.
- c) Solicitan también comprender la naturaleza y características de las movilizaciones y protestas de carácter campesino y agrario, muchas de las cuales tienen como parte de su repertorio las acciones espontáneas que distorsionen la “normalidad y cotidianidad de la gente”.

Juventud Rebelde

- a) El proyecto de ley no pretende tomar medidas para garantizar la protesta pacífica, sino que sus disposiciones se encuentran en la vía de constreñirla, criminalizarla y crear los tipos penales para judicializar indiscriminadamente a quienes hacen ejercicio del derecho a la protesta y movilización social.
- b) La protesta y la movilización social son parte integral de la democracia y se constituyen en mecanismos de participación de la ciudadanía, por tanto, su regulación y garantía deben analizarse desde marcos más amplios e integrales para la garantía del derecho.
- c) En ese sentido, se estableció en el punto 2.1 del Acuerdo Final de La Habana la necesidad

de, por medio de la conformación de una comisión de diálogo, construir una Ley Estatutaria de garantías para la participación de organizaciones y movimientos sociales, proceso del cual surgió en primera medida el protocolo para la garantía del derecho a la protesta; el presente proyecto de ley no solo desconoce dicho proceso, sino que retrocede en lo establecido.

- d) El proyecto de ley debe analizarse en un contexto con tres características: 1. Un proceso de paz en implementación que requiere un proceso de fortalecimiento de la democracia. 2. Dinámicas de movilización social en aumento sin resolución efectiva de la conflictividad. 3. Abusos por parte de la autoridad en la implementación del Código de Policía y de la normatividad.
- e) Adicionalmente solicitan: 1. Archivo del proyecto de ley por su inconstitucionalidad; 2. La reactivación de la Comisión de Diálogo para la formulación y presentación de la Ley Estatutaria de Garantías para la Participación de organizaciones y movimientos sociales y 3. La adopción del protocolo de garantías para la protesta social.

Fundación Primero Colombia

- a) Los elementos contenidos en la Constitución Política de Colombia ofrecen las suficientes garantías para el ejercicio del derecho a la protesta y la movilización social como para avalar o permitir que las mismas deriven en violencia o desmanes.
- b) Comparan los hechos violentos cometidos en el marco de la protesta y la movilización social con el delito de “asonada” y se refieren a ambos en los mismos términos.
- c) En la intervención establecen una diferencia entre el “vandalismo” y la “asonada” estableciendo que la segunda de ellas cuenta con una motivación política y la primera solo busca hacer el daño muchas veces sin motivación aparente.
- d) Establecen que contra la “tranquilidad ciudadana” no hay “pretensión válida”, al manifestar que “los ataques contra la población civil” están expresamente prohibidos en las convenciones de Ginebra.
- e) Manifiestan que el “vandalismo” en ocasiones no tiene ninguna motivación específica más allá de “hacer daño a los prójimos”.
- f) La intervención establece que el “vandalismo” se presenta en el marco de las protestas y movilizaciones motivado por personas camufladas que buscan hacer daño.
- g) Contempla que el vandalismo requiere que las conductas se desarrollen en el marco de protestas y movilizaciones.
- h) En conclusión, el Centro de Pensamiento referido apoya el proyecto de ley en mención.

Organización El Derecho a No Obedecer

- a) Consideran que el derecho a protestar y movilizarse no puede conculcar el derecho de los demás a movilizarse o ejercer sus derechos la locomoción y demás.
- b) Cuando la movilización no cuenta con los permisos requeridos es preciso incluir los verbos establecidos en el proyecto de ley.

Jose Pablo Santamaría - Abogado

- a) Ante actos de vandalismo es viable la génesis de una nueva tipología conductual de delitos concibiendo tipos penales principales y autónomos.

CONSIDERACIONES POLÍTICAS

Al realizar la revisión de la historia, encontramos como muchos de los derechos fundamentales, de los cuales hoy gozamos fueron obtenidos por anteriores generaciones a través de la protesta en las calles. La prohibición del trabajo infantil, la igualdad racial y la el voto femenino son algunos ejemplos, de luchas civiles que se alcanzaron a través de este tipo de expresión social¹. Si la libertad de expresión es el mecanismo para presentar la inconformidad del sistema democrático, el derecho a la protesta pacífica es el megáfono, es la herramienta como la población marginalizada, que no cuenta con acceso a las altas esferas del poder, se toma las calles para hacer escuchar su voz².

En la democracia moderna donde la educación se ha masificado y el acceso a información es cada vez más rápido, encontramos que han aumentado significativamente los reclamos de la población frente a sus gobiernos, lo que comúnmente se representa en la protesta social. A raíz de esto cada día son más los estudios que se desarrollan en cuanto a la respuesta de los Estados ante estas expresiones sociales.

Cada día son más las organizaciones que desde la sociedad civil y la academia hacen seguimiento a la protesta. En el informe publicado en el 2013 “Recuperen las Calles”: Represión y criminalización de la protesta en el mundo de la Red Internacional de Organizaciones de Libertades Civiles (Inclo) (por sus siglas en Ingles), encontramos varios estudios en múltiples naciones, sobre la respuesta gubernamental frente a distintos reclamos sociales.

Entre sus principales conclusiones, se evidencia que en muchas ocasiones los sistemas judiciales no logran generar investigaciones serias y contundentes que logren generar una rendición de cuentas tanto de los organismos de control como de los mismos manifestantes, que, por lo contrario, como se encontró en Argentina,

¹ Recuperen las Calles: Represión y criminalización de la protesta en el mundo. Red Internacional de Organizaciones de Libertades civiles (INCLO), octubre 2013, <https://www.inclo.net/pdf/take-back-the-streets-sp.pdf>.

² *Ibíd.*

en muchos casos los líderes promotores de manifestaciones son perseguidos posteriormente por los aparatos judiciales.

Igualmente, que la respuesta de la policía como se observó en estudios en EE. UU. en muchos casos responden con medidas mucho más severas que lo que inicialmente presenta la protesta, exponiendo a los manifestantes a oficiales uniformados con trajes antimotines, lo que degenera en mayores tensiones que las que inicialmente son presentadas.

En el marco de esta iniciativa es pertinente mencionar que en Canadá se presentó una situación similar a la que se nos expone. En el 2012 en la provincia de Quebec, se dio un movimiento de protesta estudiantil conocido como el “Maple Spring” donde un millar de estudiantes se tomaron las calles protestando por la situación de la educación.

En respuesta el gobierno provincial enfrentó estas protestas pacíficas con la policía y mediante la elaboración de una norma conocida como la Bill 78. Mediante esta norma se aumentaban los requisitos para la autorización de movilizaciones y fortalecía a la policía para enfrentar discrecionalmente y posiblemente arbitrariamente con la fuerza.

La indignación de la comunidad impulsada por movimientos de defensa de los derechos civiles hizo que dicha normatividad fuera apelada y retirada.

En muchos casos los gobiernos al encontrarse frente a la protesta social recurren a generar normativas que dificulten su realización o al fortalecimiento de los organismos policiales, ya que se comprende que este tipo de movilizaciones generan alteración del orden público.

El fortalecimiento del aparato policivo como se prevé en este proyecto de ley no busca fortalecer este mecanismo sino por lo contrario endurecer la respuesta estatal tanto persiguiendo a los protestantes como complejizando los permisos para la protesta pacífica.

Tal como expresamos anteriormente consideramos que se debe orientar hacia un fortalecimiento y una respuesta adecuada frente a la protesta. La participación en movilizaciones y protestas no debería considerarse como un mal necesario, sino como el ejercicio sano de la democracia, que requiere mayor organización y transparencia³.

Por último, queremos complementar este análisis respecto a uno de los agravantes que se considera en el proyecto:

2. *Ocultar su rostro total o parcialmente, de manera que no permitan su identificación o la dificulte.*

Según el informe de Idepaz, Marcha Patriótica y la Cumbre Agraria entre el 1° de enero al 17 de noviembre del 2018 fueron asesinados 226 líderes

sociales y defensores de derechos humanos en 112 municipios del país. El mismo informe señala que durante los primeros 100 días del Gobierno del presidente Duque se registraron 120 líderes asesinados. Aumentar las penas por ocultar el rostro tiene sentido en un país donde el liderazgo social es protegido y respetado, lo cual no sucede en Colombia, en el cual se expone la vida al expresar y ejercer la política, como lo demuestran las cifras anteriores.

REGULACIÓN Y JURISPRUDENCIA INTERNACIONAL

El derecho a la protesta pacífica se encuentra contenido a nivel internacional y ha sido denominado en la mayoría de dichos instrumentos como derecho de reunión y manifestación pacífica reconocido por los siguientes mecanismos:

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 establece en su artículo 20:

- “1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. 2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación”⁴.

Por su parte, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre también de 1948 establece en su artículo XXI:

“Toda persona tiene el derecho de reunirse pacíficamente con otras, en manifestación pública o en asamblea transitoria, en relación con sus intereses comunes de cualquier índole”⁵.

Dicho instrumento principal de la Organización de los Estados Americanos se complementa con el mecanismo de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos la cual en su instrumento principal la Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969 estableció en su artículo 15:

“Derecho de Reunión: Se reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas. El ejercicio de tal derecho solo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley, que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos o libertades de los demás”⁶.

Adicionalmente, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 lo incluyó en su artículo 21, el cual establece:

“Se reconoce el derecho de reunión pacífica. El ejercicio de tal derecho sólo podrá estar sujeto

⁴ Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.

⁵ Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948). <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>.

⁶ Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969. http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/pactos/conv_americana_derechos_humanos.html.

³ *Ibidem*.

a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad pública o del orden público, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás”⁷.

Este derecho contiene además una especial importancia en países en los cuales existe un déficit en la implementación de la democracia representativa, es este derecho el centro por medio del cual todas las personas en medio de la pluralidad social y cultural pueden expresar sus ideas en razón a las opiniones abiertamente democráticas.

Es por ello que el Estado tiene la obligación de garantizar y respetar el derecho de reunión y manifestación pública, deber que se encuentra reforzado en los instrumentos internacionales mencionados en guías, jurisprudencia y criterios para interpretar estas normas de derecho internacional.

En efecto, la jurisprudencia interamericana, en su aplicación como parámetro de interpretación de la Convención Americana de Derechos Humanos y por lo tanto vinculante constitucional ha dejado claro que no es posible limitar el derecho a la libertad de expresión sin antes haber realizado un test tripartito el cual por su parte supone la necesidad de definir un límite claro y preciso de la ley en sentido formal y material, es decir, por una norma emanada del Congreso y en segundo lugar, que dicho límite debe contener como objeto central el respeto a los derechos o a la reputación de los demás, o la protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral públicas, como lo establece el artículo 13.2 de la Convención y el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; finalmente, en tercer lugar, dicho límite debe ser idóneo para lograr uno de los fines enunciados de manera necesaria y proporcional.

Con esta misma lógica, el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, en su Observación General número 34, resalta que el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos enuncia:

“Condiciones expresas y solo con sujeción a esas condiciones pueden imponerse restricciones: las restricciones deben estar ‘fijadas por la ley’; solo pueden imponerse para uno de los propósitos indicados en los apartados a) y b) del párrafo 3° y deben cumplir pruebas estrictas de necesidad y proporcionalidad”⁸.

Por su parte, la Asamblea General de Naciones Unidas estableció en un Informe conjunto del

Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación y el Relator Especial sobre las ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias acerca de la gestión adecuada de las manifestaciones, allí se menciona un límite a las pretensiones de regular y tipificar como delito la protesta pacífica, esta menciona:

“Ninguna persona puede ser objeto de detención o reclusión arbitrarias. En el contexto de las reuniones, ello reviste especial importancia en relación con la tipificación de las reuniones y los actos de protesta como delito. La detención de los manifestantes a fin de impedir o castigar el ejercicio del derecho a la libertad de reunión pacífica, por ejemplo, basándose en acusaciones falsas, injustificadas o desproporcionadas, podría vulnerar esa protección. Del mismo modo, tampoco deben adoptarse medidas cautelares a menos que exista un peligro claro y manifiesto de violencia inminente. Las “detenciones en masa” de personas que participan en reuniones suelen ser indiscriminadas y arbitrarias”⁹.

Por lo anterior, tal regulación del derecho de reunión y manifestación pacífica enunciada en el presente proyecto de ley resulta contraria a los parámetros internacionales de los cuales Colombia hace parte y por lo mismo vinculantes a las prácticas nacionales que deben inscribirse en el respeto y garantía por los derechos humanos.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Desde la entrada en vigencia de la Constitución Política de 1991, en Colombia se declaró, en el artículo 37 de esta Carta Magna, como un derecho fundamental la actividad ciudadana de organizarse y manifestar sobre un tema cualquiera, pero siempre de manera pacífica.

“Artículo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho”.

La protesta se consagra como una garantía constitucional que da vía libre a las diferentes marchas ciudadanas en todo el territorio colombiano, que garantiza el libre agrupamiento de diez colombianos frente a cualquier lugar o las masivas manifestaciones que se llevan a cabo contra la decisión del gobierno.

Es de precisar que no es viable que en un proyecto de ley cuyo encabezado trata el Derecho

⁷ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966). <https://www.coe.int/es/web/compass/the-international-covenant-on-civil-and-political-rights>

⁸ Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. CCPR/C/GC/34 <http://docstore.ohchr.org/>

SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FFP-PRiCAqhKb7yhsrdB0H115979OVGGb%2BWPAX-iks7ivEzdmLQdosDnCG8FaQW3y%2FwBqQ1h-hVz2z21pRr6MpU%2B%2FxEikw9fDbYE4QPF-dIFW1VIMIVkoM%2B312r7R.

⁹ Asamblea General de Naciones Unidas. un Informe conjunto del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación y el Relator Especial sobre las ejecuciones extrajudiciales, Sumarias o arbitrarias acerca de la gestión adecuada de las manifestaciones. A / HRC / 31/66 <https://undocs.org/es/A/HRC/31/66>.

Constitucional a la Protesta Social se equipare el Vandalismo como algo directamente relacionado al mismo, pues como la Constitución Política lo establece, este derecho se ejerce de manera pacífica; al momento de tocar temas de carácter penal, ya no estamos en la órbita de este derecho y es un tema totalmente ajeno al mismo. Si se quiere regular el tema del Vandalismo como tipo penal, debe hacerse de manera general y no para un caso específico o de un ejercicio de derecho particular como lo es la Protesta Social. Su ejercicio no puede prohibirse ni siquiera en estados de excepción y los actos legítimos de protesta social pacífica no pueden ser tipificados como delito de acuerdo a lo expuesto en la Sentencia C-179 de 1994.

Una vez hecha esta claridad se debe entrar a analizar si es eficaz crear “nuevos tipos penales” para controlar los actos vandálicos. Las protestas sociales de uno u otro sector de la colectividad respecto de hechos y políticas gubernamentales, o por acontecimientos sociales, políticos y económicos, son una conquista que la comunidad ganó hace tiempo. Pero lo que rechaza la colectividad y las autoridades tienen la obligación de impedir que logre sus oscuros fines, es que en los actos de protesta social personas cuyos objetivos son siniestros, que mimetizan sus rostros tras capuchas, lleven a cabo actos de vandalismo y terror, causen daño en bienes estatales, en propiedades privadas.

CÓDIGO PENAL

Revisando el título XII que hace referencia a Delitos contra la Seguridad Pública capítulo II “De los delitos de peligro común o que pueden ocasionar grave perjuicio para la comunidad y otras infracciones” y viendo el artículo que se pretende adicionar que es el 367:

“Artículo 367. Fabricación, importación, tráfico, posesión y uso de armas químicas, biológicas y nucleares. El que importe, trafique, fabrique, almacene, conserve, adquiera, suministre, use o porte armas químicas, biológicas o nucleares, incurrirá en prisión de seis (6) a diez (10) años y multa de cien (100) a veinte mil (20.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

Teniendo en cuenta lo precisado por el Consejo Superior de Política Criminal: La política criminal tiene como principales ejes ser adecuada, necesaria y proporcional en sentido estricto para lograr los fines del Estado, en particular, respetando las prohibiciones constitucionales de exceso y de defecto. La proporcionalidad debe predicarse de la política criminal en general y, en particular, de toda medida que pueda afectar derechos fundamentales y de las sanciones penales. En este caso observamos que NO cumple el principio de necesidad toda vez que en nuestro Código Penal ya hay tipos penales que regulan estas conductas punibles.

“El que en protesta, manifestación o movilización pública, dañe, atente o destruya

los bienes públicos o privados”: Teniendo en cuenta los principios adoptados por la directriz de la Política Criminal Colombiana, el criterio de *Necesidad*, es menester contrastar este fragmento con el artículo 265 de la Ley 599 de 2000 (Código Penal), según el cual:

“El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo dañe bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a treinta y siete punto cinco (37.5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.

La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Si se resarciera el daño ocasionado al ofendido o perjudicado antes de proferirse sentencia de primera o única instancia, habrá lugar al proferimiento de resolución inhibitoria, preclusión de la investigación o cesación de procedimiento”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que ya existe una sanción establecida contra quienes incurran en este tipo de acto reprochable.

“Atente contra la integridad física de los miembros de la fuerza pública”: De igual manera, este fragmento es susceptible de comparación con lo establecido en el artículo 429 del Código Penal, según el cual dicta que:

El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

De acuerdo a lo anterior, se indica que ya existe una sanción establecida contra quienes incurran en este tipo de acto reprochable.

“Fabrique, transporte, almacene, distribuya, ofrezca, venda, suministre, adquiera, tenga en su poder, lleve consigo, porte armas o explosivos de fabricación casera o artesanal, o sustancias corrosivas o similares”. Contrastando con el artículo 366 del Código Penal, el cual establece que:

El que sin permiso de autoridad competente importe, trafique, fabrique, transporte, repare, almacene, conserve, adquiera, suministre, porte o tenga en un lugar armas o sus partes esenciales, accesorios esenciales, municiones de uso privado de las Fuerzas Armadas o explosivos, incurrirá en prisión de once (11) a quince (15) años.

Se indica que también existe una sanción establecida contra quienes incurran en estas conductas.

Sumado a lo anterior, también se encuentra poca claridad en el apartado según el cual “siempre que la conducta no constituya delito

sancionado con pena mayor” en tanto que, si se remite a lo establecido en el C. P. (en los artículos mencionados anteriormente) las conductas punibles ya establecidas tienen una pena mayor, la cual podría ampliarse con un concurso de delitos dejando propuesta de nueva conducta punible inoperante.

Podemos concluir que no tiene ningún tipo de relación legal lo que se pretende tipificar como delito y el punible que ya se encuentra en la ley, no hay una relación directa y no se entiende por qué el proyecto de ley pretende adicionar el nuevo punible en este aparte.

CIFRAS EN COLOMBIA

La presentación del proyecto muestra unas cifras del crecimiento que han tenido las protestas sociales: CINEP de luchas sociales desde 2010 a 2016 las protestas se han mantenido en cerca de 3 diarias, lo que hace que el país viviera constantemente el escenario de protesta y que sea necesaria su regulación para prevenir que llegue a violencia. Según datos del CINEP se han presentado 827 protestas para 2010 y cerca de 760 para 2016 protestas sociales en los últimos años.

Pero lo que no se puede concluir de aquellas cifras son los índices de violencia o vandalismo que se generan en las propuestas, solo se hace referencia a un hecho histórico: *“Este incremento ha demostrado en crecimiento de valores democráticos, ya que la protesta en su gran mayoría se ha presentado sin violencia, pero es*

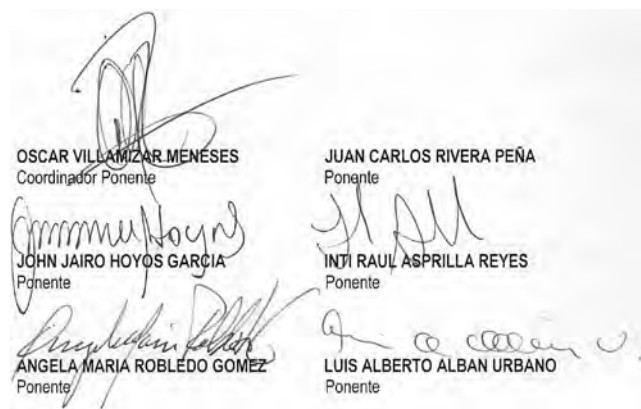
necesario tomar medidas que consoliden este avance, para no repetir fenómenos de violencia de otras épocas, como los motines de artesanos en el siglo XIX, el Bogotazo de 1948 o los paros cívicos de los 1970”.

Es decir que no hay un argumento estadístico que haga pensar que es necesario la aplicación de una política criminal dentro del ejercicio de un derecho constitucional, pues como bien lo ha entendido la Corte Constitucional, el Estado tiene un límite de su poder punitivo.

VI. PROPOSICIÓN

Con fundamento en las razones aquí expuestas, proponemos de manera respetuosa a los honorables representantes de la Comisión Primera de la Cámara Archivar el Proyecto de ley número 281 de 2018 Cámara, por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales.

Cordialmente,



OSCAR VILLAMIZAR MENESES
Coordinador Ponente

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA
Ponente

JOHN JAIRO HOYOS GARCÍA
Ponente

INJI RAÚL ASPRILLA REYES
Ponente

ANGELLA MARIA ROBLEDO GOMEZ
Ponente

LUIS ALBERTO ALBAN URBANO
Ponente

TEXTOS DE PLENARIA

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA CÁMARA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 268 DE 2018 CÁMARA, 126 DE 2017 SENADO

por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Privilegios, Inmunities y Facilidades otorgados a la organización”, suscrito en Punta Mita, México, el 20 de junio de 2014.

El Congreso de la República

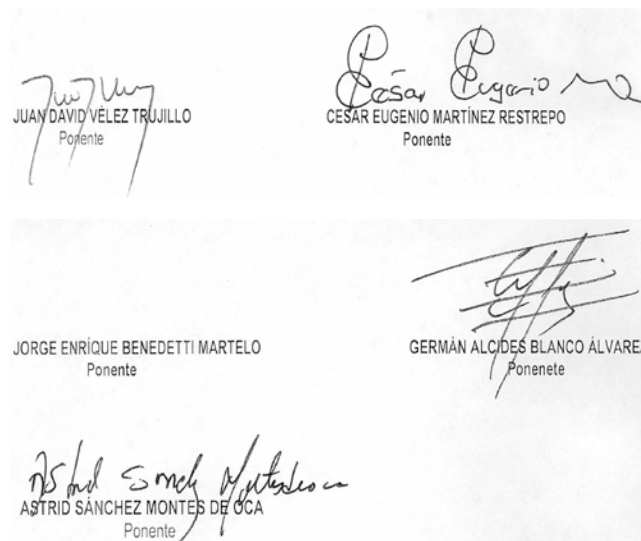
DECRETA:

Artículo 1°. Apruébese el “Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Privilegios, Inmunities y Facilidades otorgados a la Organización”, suscrito en Punta Mita, México, el 20 de junio de 2014.

Artículo 2°. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 7ª de 1944 el “Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Privilegios, Inmunities y

Facilidades otorgados a la Organización”, suscrito en Punta Mita, México, el 20 de junio de 2014, que por el artículo primero de esta ley se aprueba, obligará a la República de Colombia a partir de la fecha en que se perfeccione el vínculo internacional respecto del mismo.

Artículo 3°. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación.



JUAN DAVID VÉLEZ TRUJILLO
Ponente

CÉSAR EUGENIO MARTÍNEZ RESTREPO
Ponente

JORGE ENRIQUE BENEDETTI MARTELO
Ponente

GERMÁN ALCIDES BLANCO ÁLVAREZ
Ponente

ASTRID SÁNCHEZ MONTES DE OCA
Ponente

SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., mayo 15 de 2019

En Sesión Plenaria del día 23 de abril de 2019, fue aprobado en segundo debate el texto definitivo sin modificaciones del Proyecto de ley número 268 de 2018 Cámara, 126 de 2017 Senado, *por medio de la cual se aprueba el acuerdo entre la República de Colombia y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre privilegios, inmunidades y facilidades otorgados a la organización, suscrito en Punta Mita, México, el 20 de junio de 2014*. 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 047 de abril 23 de 2019, previo su anuncio en las Sesión del día 10 de abril de 2019, correspondiente al Acta número 046.


JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General

CONTENIDO

Gaceta número 378 - Miércoles, 22 de mayo de 2019
CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

Págs.

Informe de ponencia para segundo debate, texto propuesto y texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta al Proyecto de ley número 184 de 2018 Cámara, por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 115 de 1994, se establecen mecanismos para promover la ética ciudadana, el cuidado de los recursos públicos, y se dictan otras disposiciones.	1
Informe de ponencia para segundo debate, pliego de modificaciones y texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta 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	9
Informe de ponencia negativa en primer debate al Proyecto de ley número 281 Cámara de 2018, por medio de la cual se toman medidas para garantizar la protesta pacífica y se crean tipos penales.	29

TEXTOS DE PLENARIA

Texto definitivo plenaria Cámara al Proyecto de ley número 268 de 2018 Cámara, 126 de 2017 Senado, por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Privilegios, Inmunidades y Facilidades otorgados a la organización”, suscrito en Punta Mita, México, el 20 de junio de 2014.	37
---	----