



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

## PROYECTO DE LEY NUMERO \_\_\_\_ DE 2017 SENADO

***“ Por la cual se establece el registro nacional de usuarios de publicidad no deseada ”***

### **El Congreso de la República de Colombia**

#### **DECRETA:**

**Artículo 1°. Objeto.** La presente ley tiene por objeto la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, para evitar que los datos personales, sean utilizados para fines distintos para los que fueron entregados, sin que medie previa autorización de su titular.

La presente normatividad se constituye en una garantía de protección a los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, contra los abusos por el uso de su información personal con fines comerciales y/o de mercadeo, en los cuales se publicitan, ofrecen en venta o/y regalo, bienes y/o servicios que no han sido solicitados por los usuarios.

**Artículo 2°. Registro Nacional de Usuarios de Publicidad no Deseada.** Mediante la presente ley se crea el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, como una herramienta practica y efectiva, para la protección de los derechos de los usuarios de telefonía en cualquiera de sus modalidades.

**Artículo 3°. Operación y Funcionamiento.** Los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, que en ejercicio de su derecho a la privacidad, tomen la decisión de no aceptar que sus datos de contacto sean usados con fines comerciales y/o de mercadeo, para el ofrecimiento, venta o regalo de bienes y/o servicios no solicitados, podrán inscribirse de manera gratuita en el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada.

Las empresas y/o personas que desarrollen campañas de mercadeo y/o publicidad, oferten, vendan, regalen, bienes y/o servicios, por medio de servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, y pretendan contactar usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades en



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

Colombia, tendrán la obligación de consultar de manera previa el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, absteniéndose de contactar a los usuarios que se encuentren allí registrados, so pena de las sanciones que se establezcan en la presente ley.

**Parágrafo:** En cualquier momento un usuario de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, que se encuentre inscrito Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, cambie de opinión sobre su permanencia allí, podrá excluirse él mismo, de manera gratuita.

**Artículo 4°. Sanciones.** Las empresas y/o personas que desarrollen campañas de mercadeo y/o publicidad, oferten, vendan, regalen, bienes y/o servicios y contacten a usuarios de telefonía en cualquiera de sus modalidades que se encuentren previamente inscritos en el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, serán sancionados con multas de hasta (50) salarios mínimos legales por evento. Los recursos recaudados por éste concepto serán utilizados en el mejoramiento de los servicios prestados por el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada.

**Parágrafo:** Se faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para imponer y reglamentar la gradualidad de las multas establecidas por incumplimiento de la presente ley. Para el ejercicio de la presente facultad de reglamentación dicha entidad contará con un plazo de (6) meses contados a partir de la promulgación de la presente ley.

**Artículo 5°. Quejas.** Los usuarios de telefonía en cualquiera de sus modalidades que sean contactados con fines de mercadeo y/o publicidad, para ofrecerles ofrecen en venta o/y regalo, bienes y/o servicios, a pesar de estar inscritos en el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, podrán interponer las quejas correspondientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Esta entidad tramitará la correspondiente queja y procederá con la imposición de las multas y/o sanciones establecidas en la presente ley.

**Artículo 6°. Excepciones.** Se exceptúan de lo dispuesto en la presente ley las siguientes comunicaciones:

- a) Las llamadas de emergencia.



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

- b) Las llamadas realizadas por entidades Públicas en las cuales se comuniquen asuntos de interés general.
- c) Las llamadas realizadas por campañas políticas en desarrollo de los principios democráticos y de participación política, por el tiempo legalmente autorizado.
- d) Las llamadas realizadas por personas naturales y/o jurídicas, con las que los usuarios mantengan una relación contractual vigente, siempre y cuando en dichas comunicaciones, no se ofrezcan, publiciten, vendan o regalen de bienes y/o servicios no solicitados por el titular.

**Artículo 7°. Operación y Administración del Registro.** El Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, será implementado por el Gobierno Nacional, su administración y funcionamiento estará a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Artículo 8°. Divulgación.** El Gobierno nacional implementará campañas de divulgación respecto a la utilización por parte de los ciudadanos y comerciantes del Registro Nacional Usuarios de Publicidad No Deseada, así como de las sanciones a imponer para quienes incumplan lo dispuesto en la presente ley.

**Artículo 9°. Facultades.** Con el fin de hacer efectiva la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, se faculta al Gobierno Nacional para que reglamente lo necesario para la creación, puesta en funcionamiento y operación del Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, en los términos de la presente ley.

Para el ejercicio de las presentes facultades, el Gobierno nacional contará con un plazo de seis (6) meses contados a partir de la promulgación de la presente ley.

**Artículo 10°.** La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las normas que le sean contrarias.

**ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
H. Senador de la Republica.



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **PROYECTO DE LEY NUMERO DE 2017 SENADO**

..

***“ Por la cual se establece el registro nacional de usuarios de publicidad no deseada ”***

En atención al articulado puesto a consideración de los Honorable Senadores me permito a continuación exponer los siguientes argumentos que lo sustentan:

#### **Objeto del Proyecto de Ley**

El objeto principal de la presente iniciativa es la creación de herramientas que permitan la protección eficaz de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, para evitar que sus datos personales, sean utilizados para fines distintos para los que fueron entregados, sin que medie previa autorización de su titular.

#### **Problemática Actual**

Es común en nuestro país, que los usuarios de la telefonía en cualquiera de sus modalidades, reciban llamadas de personas que tienen previamente su información personal, en algunos casos número de documento de identidad y otros datos, en los cuales les ofrecen productos y/o servicios que se insiste, ellos no han solicitado ni se encuentran interesados en adquirir.

En la práctica existen variadas modalidades de uso indebido o no autorizado de la información de contacto de los ciudadanos. Un ejemplo real lo representa la conducta de algunas empresas, que adquieren de manera ilegal bases de datos, para utilizarlas en agresivas campañas de mercadeo, en las cuales se comunican telefónicamente con los ciudadanos a cualquier hora del día, sin respetar su intimidad, para ofrecerles regalos, beneficios inexistentes, bienes y/o servicios que no han solicitado previamente.

En otros casos, son las mismas empresas que han recibido la información del titular por cualquier medio, las que se comunican con los usuarios para

ofrecerles otros servicios y/o productos adicionales a los que ya tienen; Sin atender la voluntad de los mismos titulares, de no autorizar o estar interesados en ser contactados para estos efectos comerciales.

Ante estas conductas los ciudadanos se encuentran desprotegidos, a pesar de contar con una muy completa legislación que desde el punto de vista dogmático, protege sus derechos, pero se queda sin herramientas efectivas en estos casos.

En los últimos años han sido crecientes las denuncias e inconformidades de los usuarios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, sobres los abusos en la utilización de los datos personales. Los medios de comunicación han dado cuenta de esta creciente problemática; de manera reciente la Revista Dinero<sup>1</sup>, publico en un estudio sobre éste tema, el cual concluye qué:

*"A pesar de que la Ley 1581 de 2012, estableció los fundamentos para el tratamiento de datos personales, aún no existe una "conciencia colectiva" frente al adecuado tratamiento de esa información y por ello en muchos casos se utiliza de manera indiscriminada e inconsulta."*

Ante ésta realidad y a pesar de la importante legislación vigente en nuestro ordenamiento, hoy día no existe un mecanismo real y efectivo para controlar este tipo de abusos a los derechos fundamentales de los usuarios de éstos servicios. En la práctica los ciudadanos están desprotegidos frente éste tipo de procedimientos que violan su derecho a decidir sobre **la utilización que puede darse a sus datos personales**; hoy día a pesar de sus denuncias **no cuentan con una herramienta que les permita hacer respetar su decisión de no ser contactados para fines comerciales o de mercadeo por medio de sus líneas telefónicas.**

### **Antecedentes Normativos**

En lo que tiene que ver con la protección de los datos personales, se puede afirmar qué nuestro ordenamiento jurídico cuenta con una legislación, bastante completa, desde el punto de vista dogmático y de los principios que la orientan, los cuales se encuentran consagrados en la propia constitución.

Nuestra Carta Política en su Artículo 15<sup>o</sup>, establece los derechos fundamentales de las personas a **la intimidad y al buen nombre**, la misma

---

<sup>1</sup> <http://www.dinero.com/empresas/articulo/ley-de-proteccion-de-datos-personales-y-el-uso-por-empresas/241498>



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

norma consagra garantías de protección como el denominado Habeas Data, para proteger el manejo, tratamiento y circulación de datos personales.

Pasando al rango legal encontramos, una norma muy importante, se trata de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. En ésta norma encontramos un tratamiento integral en materia de protección de datos personales en nuestro ordenamiento. Allí se establece un conjunto de principios, definiciones, categorías, derechos del titular de información, autoridades y procedimientos.

De otra parte, encontramos un desarrollo regulatorio expedido por el Gobierno Nacional mediante la Resolución No. 3066 de 2011; mediante este acto administrativo, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, determina el Régimen integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, de conformidad con la facultad regulatoria que tiene el Gobierno nacional, en materia de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

A pesar de la existencia de ésta abundante normatividad, que hemos relacionado, a los usuarios en la práctica, no se les respeta el derecho a decidir sobre el uso que puede darse a sus datos personales.

La situación que con más frecuencia se presenta, es que los datos de contacto de los ciudadanos, sean utilizados para fines comerciales sin su autorización, debiendo soportar las personas, repetidas llamadas en las cuales con nombre propio les ofrecen y/o venden productos, que no han solicitado o se encuentran interesados.

### **Nuestra Propuesta.**

Con el fin de brindarles una herramienta eficaz a los usuarios para la defensa de sus derechos, así como para las autoridades en el ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a los abusos que hoy día se presenta en Colombia, la presente iniciativa propone la creación del **Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada**.

Este registro de carácter nacional consiste en concentrar en una entidad, el listado de números telefónicos de los usuarios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, que manifiesten su decisión de **no autorizar ser contactados** por empresas que publiciten, ofrezcan, obsequien, comercialicen bienes y/o servicios mediante el contacto telefónico, en cualquiera de las presentaciones existentes en Colombia.



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

Al tener todo este listado concentrado y ordenado en una entidad, las empresas y/o personas que se dedican a llevar a cabo campañas de mercadeo y ventas por medio de los Call Centers, utilizando como medio de contacto los aparatos telefónicos en cualquiera de sus modalidades, **tendrán la obligación de consultar dichos listados y por mandato legal tendrán que abstenerse de llamar a las personas que se encuentren allí registradas.**

En caso que los ciudadanos que se encuentre en el citado registro reciban llamadas, podrán interponer las quejas correspondientes ante la autoridad de control y vigilancia. En dicha queja solo se tendrán que probar los registros de la llamada recibida, para que la autoridad de control procederá a con la imposición de las sanciones contempladas en el texto de la presente iniciativa.

La iniciativa propone que sea la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que cuenta con una Delegatura especializada en la Protección de Datos Personales, la entidad que opere el registro e imponga las sanciones a que haya lugar a quienes incumplan la obligación de respeto de la voluntad del titular de la información.

Los ciudadanos podrán inscribirse en el Registro Nacional de Usuarios de Publicidad No Deseada, de manera **sencilla y gratuita**, presencial o virtualmente, aún por escrito certificado. En caso tal que algún ciudadano cambie de opinión sobre su permanencia en este registro, podrá de manera gratuita y en cualquier tiempo, realizar el procedimiento de exclusión del mismo, pudiendo en consecuencia ser contactado nuevamente por las empresas que se dedican al mercadeo por vía telefónica.

Con lo anterior se sintetiza la herramienta que se propone crear, la cual como es de esperarse acompaña de las demás disposiciones necesarias para su implementación.

### **Antecedentes Internacionales.**

Después de habernos referido a las normas vigentes en Colombia sobre éstas materias, procedamos a dar una mirada al ámbito internacional.

Debe reconocerse que él registro propuesto en la presente iniciativa, establecido como una herramienta de protección de derechos de los usuarios de telefonía para el respeto de sus derechos, es un instrumento que ya ha sido utilizado y puesto en funcionamiento con éxito en otros ordenamientos



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

jurídicos. A continuación presentamos las experiencias internacionales más relevantes.

Estados Unidos en el año 2003, creó el (THE NATIONAL DO NOT CALL REGISTRY) cuyo fin fue la centralización en una base de datos, administrada por la (FEDERAL TRADE COMMISSION O FTC) en la cual se incluirá el listado de números telefónicos de las personas que no están de acuerdo en recibir comunicación para el ofrecimiento de publicidad y/o venta de bienes o servicios.

La decisión de crear ésta herramienta, fue la conclusión de las amplias discusiones que se dieron durante tres años, alrededor de la revisión de la Ley de Telemarketing (TELEMARKETING SALES RULE, TSR), la cual duró en aplicación por siete años. La autoridad de control y vigilancia, (FEDERAL TRADE COMMISSION O FTC), realizó reuniones de consulta y sesiones informativas durante todo el proceso de discusión, que le permitieron recibir, más de 64.000 comentarios de las partes interesadas, las cuales se manifestaron a favor de la creación de este registro.<sup>2</sup> El balance luego de varios años de aplicación de esta reglamentación ha sido exitoso, y el resultado en materia del respeto de los derechos de los ciudadanos, ha sido representativo en comparación con la legislación anterior.

De otra parte México, en febrero del año 2004, emitió un Decreto por medio del cual se adicionó la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la cual se incorporó como nuevo mecanismo de protección los consumidores, la creación del Registro Público de Consumidores, el cual es administrado por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

La normatividad expedida en el año 2004, fue complementada y adicionada por el gobierno Mexicano en el año 2007 y 2012, con el fin de robustecer su aplicación en atención a los logros obtenidos en materia de protección de los usuarios de telefonía.<sup>3</sup>

El senado y la cámara de diputados de la República Argentina, aprobaron la Ley No. 26.95, promulgada el 30 de julio de 2014. Mediante la aprobación de dicha norma se creó el denominado Registro Nacional "**No Llame**", dentro de la normatividad que ésta nación ha venido implementando en materia de protección de los derechos de los usuarios de telefonía.

El establecimiento de ésta nueva herramienta, acompañada de las reformas implementadas en materia de protección al consumidor, han posicionado a la Argentina como uno de los países líderes en América Latina en materia de respeto y protección de los datos personales.

<sup>2</sup> Información tomada [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov)

<sup>3</sup> Información tomada [www.govb.mx/tramites](http://www.govb.mx/tramites).



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

Por su importancia, consideramos suficiente referirnos únicamente a los anteriores ejemplos presentados en materia de derecho comparado; sin embargo existen otras experiencias exitosas a nivel internacional similares a la presente propuesta.

## **CONTENIDO DEL PROYECTO**

La iniciativa que se somete a consideración del Congreso de la República, consta de (9) artículos. Su contenido particular me permito describir de manera resumida a continuación.

El Artículo **1º**, contiene el objeto de la ley, definido como la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades.

El Artículo **2º**. Dispone la creación del Registro Nacional de Usuarios de Publicidad no Deseada.

El Artículo **3º**. Determina la Operación y Funcionamiento del Registro, establece los criterios para el registro de los usuarios y las obligaciones de las empresas que desarrollan actividades de mercadeo, por medio del contacto telefónico.

El Artículo **4º**, Establece las sanciones a imponer a quienes incumplan las obligaciones establecidas en la ley.

El Artículo **5º**. Determina lo concerniente al procedimiento para la imposición de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Artículo **6º**. Consagra las excepciones en la cuales a pesar de estar incluidos en el Registro, los ciudadanos podrán ser contactados sin que haya lugar a violar lo dispuesto en la norma en estudio.

El Artículo **7º**. Determina qué la autoridad que administrará y operará el Registro será la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

El Artículo **8º**. Otorga expresas facultades al Gobierno Nacional, para emitir la reglamentación necesaria para la implementación y puesta en funcionamiento de Registro.

El Artículo **9º**, se ocupa de la vigencia y derogatorias.



H. Senador ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA

Esperamos que los argumentos aquí planteados sean de buen recibo para los Honorables Congresistas y logren motivar su apoyo, para que ésta iniciativa se convierta en ley de la República, **y así entregar a los ciudadanos y a los organismos de control una herramienta eficaz, para protección de los derechos en materia del uso y manejo de datos personales.**

Atentamente,

**ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
H. Senador de la República  
Autor.