32 AÑOS PUBLICANDO

FORO JAVERIANO

CEDRECI
CENTRO DE ESTUDIOS DE REGULACIÓN ECONÓMICA Y COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL

Pontificia Universidad Javeriana • Facultad de Ciencias Jurídicas • Centro de Regulación Económica y Competitividad Internacional • Bogotá

SEPARATA

Entre el derecho y la realidad: "La metáfora de Chuck en Better Call Saul"..... p. 3

Servicios públicos y derechos fundamentales. Entrevista con Amylkar Acosta..... p. 4

Protección al consumidor financiero de la mano de Sergio Castiblanco Segura..... p. 6

Protección al consumidor en materia de telefonía móvil en Colombia: ¿Se respeta el derecho? . p. 8

El derecho del consumidor desde las ideologías políticas ¿Divide y triunfarás?..... p. 10

Luces y sombras en la gran ciudad Batalla por la protección al Consumidor..... p. 11

Sanción del Proyecto de ley sobre "Suplantación de identidad" le contamos lo que debe saber y lo que opinamos ..... p. 12

Servicios Controlados por el Estado ¿Premio o Castigo? ..... p. 13

La Superintendencia Financiera y la Suplantación de identidad..... p. 14

Suplantaron mi identidad en mi cuenta, ¿es el fin? Una mirada desde la protección al consumidor financiero..... p. 15

APUNTES SOBRE DERECHO DEL CONSUMO



Fuente: Archivo personal Isabella Jiménez

Estudiantes de la asignatura de "Derecho Económico" a cargo de David Fernando Varela Sánchez y Daniel Serrano Acero juntaron esfuerzos para crear esta edición especial de FORO JAVERIANO. En ella, discuten ampliamente sobre el derecho al consumo desde tres perspectivas: derecho al consumidor, desafíos en la protección del consumidor financiero y al usuario en los servicios públicos domiciliarios. Se trata de un esfuerzo académico por identificar los principales problemas en este apasionante campo del derecho.

Entre los artículos que escribieron usted encontrará: entrevistas, reportajes interpretativos, crónicas y columnas de opinión que le permitirán conocer en qué están pensando la comunidad académica javeriana en cuanto al derecho al consumo.

#SEPARATA

Foro Javierano y la asignatura de "Derecho Económico" se unen para traer esta separata, en la que encontrarán investigaciones, entrevistas, artículos de opinión y mucho más.



Desde 1992
Tres décadas publicando

Pontificia Universidad Javeriana
Calle 40 No 6-23

Edificio Gabriel Giraldo, S.J.
Bogotá D.C. – Colombia

Director Foro Javeriano/
José Javier Osorio

Docentes asignatura Derecho Económico/
David Fernando Varela y Daniel Serrano

Autores
Jaime Andrés Acosta / María Alvis / Bryan David Barajas / Felix Eduardo Chapman / Mariana Díaz / Juan José Guerrero / Anna Carolina García / Nicolás García / María Alejandra Gil / Manuel Giraldo / Manuela Gómez / María Fátima Gómez / María Paula Herrera / Pablo Jaramillo / María Claudia Ortiz / Laura Sofía Pacheco / Paula Andrea Reyes / Juan Diego Román / Emilio Sánchez / Juan Enrique Zuluaga / Julián Gustavo Gómez / Camilo José Gómez / Isabella Jiménez / David Fernando Varela / Daniel Serrano

Asesoría Editorial/
LEGIS

Diseño Editorial/
Mauricio Arandia C. / Andrés Menjura Ovalle

Diagramación/
Andrés Menjura Ovalle

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES



¿Necesitas información **jurídica, Contable y tributaria?**

La herramienta ideal para tus consultas

Encuentra:

- **Doctrina**
- **Ayudas prácticas**
- **Legislación histórica y vigente diferenciada**
- **Jurisprudencia**

Qué puedes hacer con Multilegis

- Consultar normativa vigente para que las investigaciones de tu carrera y tus casos de estudio sean profundos, veraces y con información relevante.
- Las ayudas prácticas incluyen comentarios, cuadros sinópticos, flujogramas de proceso, organigramas, cuadros de resumen, minutas y modelos.

Todo lo que necesitas para que tus investigaciones sean las más acertadas

multilegis

Pregunta en tu universidad por **Multilegis**

Tienda virtual: **www.legis.com.co** | Puntos de venta a nivel nacional

Líneas de servicio al cliente:
- Bogotá 601 425 5200
- Línea nacional 01 8000 912101
- whatsapp: 310 211 4444
- scliente@legis.com.co



Por: Daniel Serrano Acero

Entre el derecho y la realidad:

“La metáfora de Chuck en Better Call Saul”

Estos casos nos muestran que, contrario a los principios que consagra la norma, que exigen transparencia, claridad y diligencia en el trato entre las entidades financieras y sus consumidores, éstos se ven desamparados. Aún más, así ejerzan sus derechos por medio de acciones judiciales que conoce la entidad encargada de ejercer control y vigilancia sobre los bancos, estos principios no se aplican.





Fuente: Capturas de pantalla de “Better Call Saul”

Ahora bien, el mismo estatuto en su artículo 57 le atribuye facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para dirimir conflictos que surjan de la ejecución y cumplimiento de obligaciones entre entidades vigiladas y consumidores. Esto significa que las disposiciones del derecho del consumo “ordinario”, de bulto, aplicables a las del financiero. Por lo tanto, al consumidor financiero le asiste el derecho de estar bien informado sobre sus productos.

Es más, el concepto de due diligence bancario refuerza esta idea, pues estatuye que las entidades vigiladas por la SFC deben emplear total diligencia en la provisión de información y el desenvolvimiento de las operaciones que sostengan con sus consumidores financieros. Esto último está plasmado en la ley 1328 de 2009 artículo tercero.

No obstante, la observacia de estas disposiciones puede ser puesta en duda por los casos estudiados por la SFC en sus competencias jurisdiccionales, por ejemplo:

1. En el fallo 2019-3641 de mayo 22 de 2020 la SFC, por medio de su delegatura para funciones jurisdiccionales, estudió el caso de un consumidor financiero que presuntamente recibió en su cuenta de ahorros dos montos que esperaba por una deuda y los consumió. Sin embargo, estos montos no correspondían a un pago sino que fueron un error de consignación por parte del banco.

Entonces, a pesar de reconocer que “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario” como señala el artículo 1398 del código civil, dispuso que el consumidor financiero debía ser responsabilizado por los montos. Por lo tanto, era viable que se generara una cuenta por cobrar en su contra. A pesar de que el consumidor conocía sus derechos y leyó el contrato que lo vinculaba al banco.

2. Ahora bien, en el fallo 2018-2532 del 13 de mayo de 2019 la SFC, por medio de su delegatura para funciones jurisdiccionales, resolvió el caso de una persona que denunció ser suplantada en su identidad y haber sufrido perjuicios por la utilización indebida de su información financiera. Empero, a pesar de reconocer la entidad que el banco era responsable por no haber cumplido con las obligaciones de seguridad a su cargo (era su responsabilidad que no se suplantara al consumidor), no ampara las pretensiones indemnizatorias del consumidor.

Estos casos nos muestran que, contrario a los principios que consagra la norma, que exigen transparencia, claridad y diligencia en el trato entre las entidades financieras y sus consumidores, éstos se ven desamparados. Aún más, así ejerzan sus derechos por medio de acciones judiciales que conoce la entidad encargada de ejercer control y vigilancia sobre los bancos, estos principios no se aplican. De lo contrario, en ambos casos el solo reconocimiento de la responsabilidad de las entidades hubiera generado la obligación de reparar al consumidor.

Por lo tanto, hay una brecha entre los principios de la norma y su aplicación práctica, una que solo puede ser ilustrada mediante una metáfora:

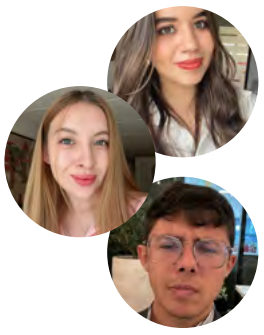
En la escena inicial del capítulo V, temporada I de “Better Call Saul”, popular serie de abogacía, un reputado abogado conversa detrás de la puerta de su casa con unos agentes de policía. Evidentemente, hay discordia entre ellos porque los agentes deben entrar y él quiere negarse a ello. Entonces, empieza el abogado a recitar normas y precedentes por los cuales es indebido entrar. Por su parte, los agentes ante la retaila deciden entrar e inmovilizar al abogado. ¿Dónde quedan los precedentes y los principios allí? Aplastados por el ejercicio de la autoridad que necesita actuar.

Estoy convencido que esa escena ejemplifica cómo actuamos los abogados de protección al consumidor financiero en Colombia; nos encanta recitar la norma y los principios, creemos fielmente en ellos, pero nos aplasta el eficientismo en pro de los bancos. Y queda la pregunta ¿Qué más podemos hacer?

Considero que tenemos dos vías: Primero, podemos defender los principios y la norma como está estatuida y seguir luchando en los tribunales por la aplicación irrestricta de la ley en pro del consumidor. Esto supondría un esfuerzo adicional para que se decante jurisprudencia sobre los casos, situación que es difícil por la naturaleza de única instancia de los procesos. Aunque la Corte Suprema, en teoría, tiene la facultad de intervenir para generar líneas jurisprudenciales. O, segundo, podemos abrazar la nueva realidad; es decir, que los consumidores financieros tienen cargas adicionales que deben cumplir para hacer valer sus derechos. Esta vía, implica que brindemos una asesoría más minuciosa a la hora de entablar relaciones contractuales con entidades financieras. Y, hay que decirlo, esta segunda vía es peligrosa, pues la relación entre consumidores y entidades es muy asimétrica.

En todo caso, nos enfrentamos a un desafío titánico, equivalente a abrir la puerta y pelear contra los oficiales mano a mano. Invito al lector a ver la serie e imaginarse con estas metáforas los desafíos que el derecho de protección al consumidor nos plantea.

NOTA: Agradezco a FORO JAVERIANO por el espacio para poder escribir y ser parte de este bonito proyecto que pretende darnos luces sobre el estado y desafíos de esta apasionante rama del derecho.



Por: Laura Sofía Pacheco, Paula Andrea Reyes y Julián Gómez

Servicios Públicos y Derechos Fundamentales

Entrevista Amylkar Acosta

Amylkar Acosta es economista de profesión, Miembro de Número de la Academia Colombiana de Ciencias Económicas y Miembro Correspondiente de la Academia Colombiana de Historia. Expresidente del Congreso de la República y exministro de Minas y Energía. Director de la RAP del Caribe. Docente e investigador de la Universidad Externado de Colombia. Autor de 48 obras publicadas y columnista de los principales diarios del país.



Fuente: Archivo personal Amylkar Acosta

El día 30 de abril del 2024 tuvimos el placer de entrevistar al doctor Amylkar Acosta y pudimos concluir que es una persona muy grata y con un don de enseñar. fue flexible con el suministro de la información pero sobre todo muy claro al explicar. Nos aportó ejemplos, un poco de historia y datos que él considera muy importantes. Vivimos una maravillosa experiencia y agradecemos grandemente sus aportes.

¿La CREG tiene competencia para sancionar actuaciones ilícitas, incorrectas o indebidas?

Amylkar Acosta: La CREG nació con dos leyes. 1. Ley de servicios públicos. 2. Ley eléctrica. El papel fundamental de la CREG es expedir las normas regulatorias, ser "árbitro dentro de la cancha" para que se actúe dentro del marco regulatorio por parte de todos los agentes de la cadena. La transmisión, comercialización y los operadores de red, que es como se llaman las empresas que prestan el servicio, deben someterse a un marco regulatorio. La violación de esas reglas tiene sus consecuencias y la CREG puede tomar algunas medidas que son de su competencia, pero hay otras faltas que rebasan la competencia de la CREG. Un ejemplo es el ajuste en las tarifas, se habla de especulación en los precios por parte de la generadora, esto ya rebasa la competencia de la CREG y para eso está la superintendencia de servicios públicos y también la superintendencia de industria para encargarse de ese tipo de cosas. En la constitución es permitida la posición dominante en el mercado, pero lo que no se permite es el abuso de esa posición dominante. Un ejemplo de posición dominante es la que tienen los operadores de red porque cada operador tiene un mercado cautivo. No es posible que en Bogotá tengamos dos alcantarillados, tenemos uno solo y no hay de otra. Acá se ve una posición dominante y no está bien abusar de ella, como es el único que presta el servicio, no puede establecer la tarifa que quiera. Entre las competencias de la crega está el establecer las tarifas para las empresas que prestan el servicio.

¿La CREG cómo asegura que las tarifas sean justas y transparentes?

A.A.: En este gobierno, se suele hablar con mucha frecuencia de precios justos o de tarifas justas. En mi concepto personal; "las tarifas son las tarifas, los precios son los precios, y tanto las tarifas como los precios responden al mercado" con una diferencia en el caso de las tarifas es que las tarifas son reguladas. ¿Esto qué quiere decir? Que la CREG es la competente para establecer la tarifa a cada una de las empresas es decir la CREG no establece una tarifa única para todas las empresas, sino que cada una de las empresas prestadoras del servicio debe presentarle a la CREG lo que se denomina el expediente tarifario. En ese expediente tarifario, cada empresa debe reportarle a la CREG las inversiones que ha hecho en los cinco años anteriores. ¿Por qué hablo de cinco años? Porque el ciclo tarifario es de cinco años. Una vez que se establece por parte de la CREG, mediante resoluciones individuales para cada empresa, le establece cuál es la tarifa que puede cobrar, entonces esa tarifa que se fijó por parte de la CREG perdura cinco años. Cuando ya se están terminando esos cinco años, la empresa vuelve y presenta su expediente tarifario, dando cuenta de qué inversiones, cuánto invirtió en

estos cinco años anteriores, porque la CREG al momento de establecer la tarifa está reconociéndose las inversiones, porque todo el que hace una inversión, claramente que espera un retorno de esa inversión que se hizo.

Por lo tanto, así es como opera la fijación de las tarifas son tarifas reguladas, no hay libertad de tarifas en el país, sino que cada empresa cuenta con una resolución de la CREG que establece su régimen tarifario.

¿De qué manera la resolución 101042 del 2024 podría llegar a ser injusta al cobrarle adicional a las personas?

A.A.: Entre 2015 y 2016 se tuvo el fenómeno del niño lo que provocó amagos de racionamiento, estableciendo un plan de ahorro de energía el cual se le denominó "Apagar paga", gracias a esta directriz se logró reducir en un 5% el consumo de energía. Este plan de ahorro hizo que no hubiese racionamiento.

En el caso particular de la zona del Caribe no la recibieron de la mejor manera ya que no se hizo una consulta previa; en esta región se toma como punto de partida los 3 meses anteriores, es decir, enero, febrero y marzo para poder calcular el promedio de el consumo de energía en esta región; se vieron afectados gravemente ya que en estos 3 primeros meses del año cuentan con unos vientos denominados "alisios", los cuales hacen que se regule la sensación térmica y no tengan la necesidad de utilizar frecuentemente electrodomésticos. En abril, se evidencia el fenómeno de la niña, cuando empieza a llover, en dicha región hace que se sienta más la humedad y por ello la sensación térmica, lo que provoca que utilicen de mayor manera los electrodomésticos para mantener fresco el ambiente como lo son los abanicos, aires acondicionados y las neveras (bajarles la temperatura). Por otra parte, es importante resaltar el hecho de que en estos primeros meses del año es temporada alta de turismo para esta zona, por ende, es mucho más probable que se suban los precios de la energía, no porque haya un mayor consumo sino porque hay una mayor ocupación; por lo que se entiende que es injusto para esta región en comparación a las demás, por todas las coyunturas externas.

¿Cuáles son los aportes de la CREG en materia del desarrollo de energías renovables en Colombia?

A.A.: Cuando tuvieron lugar las primeras subastas se expidió la Ley 1715 del 2014 donde se regula la integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional. En el año 2021 se expidió la Ley 2099 que vino a reforzar la Ley 1715 del dos mil catorce. Sin embargo, en 2019 y 2021, se dieron las primeras subastas de renovables, se asignaron 2.400 megavatios en energías

Continúa pág. 5

Viene de pág. 4

renovables más exactamente en energía eólica en La Guajira. La expedición de estas dos leyes, más estas subastas, le mereció a Colombia que de acuerdo con el foro económico mundial quedará en el puesto 24 a nivel mundial en el desempeño de la transición energética; a nivel de América Latina, estaba de segundo después de Chile. Después de los primeros parques eólicos que han debido entrar en el año 2022 a la fecha no ha entrado ninguno.

Esto le ha costado a Colombia, la ex ministra de minas y energía Irene Vélez , en noviembre del 2022 en el marco de la COP en las Naciones Unidas, anunció en mayo del año pasado, Colombia tendría la hoja de ruta de la transición energética justo como está planteada en el Plan Nacional de Desarrollo, incluso todavía no contamos con una hoja de ruta de transición energética. Esto explica cómo Colombia perdió 10 posiciones a nivel global en el último informe del foro económico mundial donde pasamos del 24 al 34 y a nivel de América Latina después de estar en el segundo lugar, pasamos al quinto lugar, o sea, en lugar de avanzar se ha retrocedido. En esta coyuntura gracias a esos 2.400 megavatios que no han entrado en La Guajira, se vienen a sumar a 1.200 megavatios que no han entrado de Hidroituango; por lo que se habla ya de 3.600 megavatios.

Las energías renovables tienen una propiedad, son contra sísmicas, cuanto más intenso es el verano, mayor es la sequía, es cuando los vientos son más fuertes para generar energía eólica. Es cuando tenemos más horas de sol y mayor radiación solar en el caso de la energía solar y foto voltaje, de manera que estas energías están llamadas a servir de respaldo a la energía hídrica y a la energía térmica no se cuentan con ellas; eso hace que la matriz eléctrica sea más vulnerable frente al fenómeno del niño, si se contara con esas energías renovables nuestra matriz eléctrica sería más resiliente frente al fenómeno del niño.

¿Qué mecanismos de protección existen para los consumidores primarios en caso de fallas en el servicio eléctrico regulado por la CREG?

A.A.: En materia de protección propiamente que tiene el usuario, es la ley y es obligación del Estado garantizarlo. La prestación del servicio y las empresas que lo prestan sean públicas o privadas tienen que ser prestadas con eficiencia con calidad, con continuidad y con solidaridad de manera que, si una empresa no cumple con esos principios, puede ser objeto de intervención.

Se tiene como experiencia a Electricaribe en la costa. Llegó un momento determinado en que no era eficiente, no garantizaba la continuidad permanentemente, había apagones, racionamientos no programados, problemas de oscilación del voltaje con daño de los electrodomésticos. Todo esto fue lo que motivó y ahí es donde viene a cumplir su rol la Superintendencia de Servicios Públicos en defensa del consumidor. Intervino a Electricaribe primero con fines de administración y asumieron la administración, pero ya cuando la asumen y conocen la situación, concluyen que Electricaribe no era sostenible y por eso se dio el paso siguiente que fue una intervención, pero ya con fines de liquidación y en efecto él se liquidó.

¿Que hace la superintendencia de servicios públicos para llevar los servicios a lugares apartados?

A.A.: En el año 1991 se dio una Asamblea Nacional Constituyente, la cual no modificó, sino que cambió la Constitución por otra. Antes los servicios públicos solo los podían prestar empresas del Estado, pero la nueva Constitución establece que el Estado es quien debe garantizar la prestación de servicios públicos y que estos los pueden prestar también empresas privadas. Desde 1991 se establece que los Servicios Públicos domiciliarios también lo pueden prestar a las comunidades organizadas, que es lo que hoy llamamos comunidades energéticas.

En la constitución de 1991 se establecieron varias superintendencias, como la financiera y la de sociedades, pero solo una, que es la superintendencia de servicios públicos, es la que tiene rango constitucional. Se le da gran importancia a la buena prestación de servicios.

Los servicios públicos son esenciales y son un derecho fundamental, y al serlo, son un derecho que tenemos todos los colombianos, por eso el estado debe garantizar la universalización de la prestación de servicios públicos.

La Ley 142 y 143 de 1994, que es la ley de servicios públicos, dice que los servicios públicos deben prestarse con eficiencia, calidad, continuidad y solidaridad; estos son 4 principios fundamentales que rigen la prestación de los servicios.

Las empresas privadas pueden prestar servicios públicos que se deben regir por dos principios fundamentales:

1. **Costos eficientes.**
2. **Suficiencia financiera.**

Ambos están ligados entre sí y la ineficiencia no se le puede trasladar al usuario.

¿Qué acciones tienen los usuarios al sentir la vulneración de sus derechos a través del préstamo de los servicios públicos?

A.A.: La receptora de quejas y reclamos es la superintendencia, pero dependiendo de la motivación o la queja están los organismos de control como la contraloría y la procuraduría. También otra "sombrilla" para los usuarios es la Defensoría del Pueblo. Se puede ejercer más eficazmente a través de la liga de usuarios de quienes prestan los servicios, este podría ser el conducto más eficaz para presentar esos reclamos.

En casos extremos, la Constitución cuenta con una instancia que es la tutela, que puede ser presentada de manera individual o en casos como la tutelaron, en los que se ve la vulneración de derechos generalizada. Además, también proceden las acciones populares, que son similares a la tutela.

Dato importante que quiso compartir con nosotros

A.A.: En el 2015 se aprobaron por parte de las Naciones Unidas los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible, el séptimo tiene que ver con el acceso a las energías limpias. Colombia es signataria de estos 17 objetivos, por lo tanto, es de obligatorio cumplimiento en nuestro país cumplir con esos objetivos del Desarrollo Sostenible, que tiene como meta el 2030, donde deberíamos tener la universalización del servicio de energía. En la Ley eléctrica se establece un plazo de 20 años para que Colombia tuviera universalidad en el cumplimiento de la prestación del servicio de energía, sin embargo, 30 años después no lo hemos logrado. La cobertura hoy en día está en un 94-96 por ciento, más de 400 mil hogares sin energía. El acceso a la energía tiene dos puntas. Una de ellas es el acceso a la energía, debe existir disponibilidad y suficiente cantidad. La otra punta tiene que ver con el poder adquisitivo, tiene que ver con las tarifas y los precios, porque dependiendo de eso se estaba en las barreras de acceso a la energía. En la región Caribe se dice "o comemos o pagamos la energía". Promigas realizó un estudio que dio como resultado que un 8,9 por ciento de colombianos están en pobreza energética.

¿A Colombia qué futuro cree que le espera con tanta crisis? ¿Qué futuro nos espera como colombianos?

Hay temores muy fundados de que se puede tener mayores inconvenientes en el mediano y en el largo plazo. En estos momentos tenemos una gran estrechez entre oferta y demanda. Para dar una idea, está más o menos así; El consumo está alrededor de unos 240 gigavatios hora día. Y la oferta está alrededor de unos 260 gigavatios hora día. el margen de maniobra no supera el 8%. ¿Esto qué significa? En situaciones como esta en que se presenta un fenómeno del niño, el cual es el detonante claramente hace un llamado de atención. es como decir "El riesgo de racionamiento, no ha desaparecido, porque si bien los embalses han empezado a subir, están subiendo ligeramente, pero esto opera como una cuenta corriente que usted consigna y usted gira, sii gira más de lo que consigna, usted se sobregira" por un lado, está subiendo un poco el nivel de los embalses. Pero por el otro lado, las térmicas que han tenido que entrar a full para respaldar las hídricas y evitar un apagón, resulta que ellas no pueden operar indefinidamente, ellas tienen un mantenimiento programado que tienen que cumplir sí, o sí porque si no lo hacen, pierden la garantía que le da la empresa proveedora.

Hoy, por ejemplo, TermoTasajero entró en mantenimiento. ¿Y qué es TermoTasajero? TermoTasajero son tres unidades de 100 megavatios cada uno. Es decir, hoy, salieron del sistema 300 megavatios. Pero en el caso de Bogotá, actualmente desde finales del año pasado, la firma XM, que es la que administra el sistema interconectado nacional, informó que la línea de transmisión que lleva la energía desde el interior del país a la costa está sobrecargada y no está en capacidad de transportar toda la energía que consume la costa. Por eso en la costa, más o menos desde septiembre del año pasado, se tiene racionamiento de energía. Y ahora mismo hay un riesgo latente en Bogotá, la sabana, y el centro del país. ¿Por qué? Porque la energía que se consume en esta área viene de Hidroituango, viene de Hidrosogamoso y de Chibor. Y las líneas de refuerzo de esa red de conducción la ejecución de ellas está atrasada. Al punto que han tenido que recurrir a Termosipa en Boyacá para que Bogotá no se apague, por eso Bogotá hoy en día, por ejemplo; " si usted quiere montar una pizzería y usted va a Codensa para que le den la certificación de que le pueden suministrar la energía, le van a decir que no tienen energía" por la misma problemática están paralizados varios proyectos de vivienda, de centros comerciales, porque no hay forma de garantizar el suministro de la energía.

En febrero se hizo una subasta para la energía que se requiere para el año 27-28 y el resultado de esa subasta dejó a todo el mundo perdido. ¿Por qué? Porque no se pudo asignar toda la energía que se requería para entonces, pero resulta que prácticamente toda la energía que se adjudicó es energía solar fotovoltaica, lo que pasa es que la energía solar, al igual que la energía eólica, es intermitente para que opere, para que funcione un sistema de generación solar o eólico, es necesario que cuente con el respaldo ya sea de energía térmica o energía hídrica.

Por eso se le está pidiendo al gobierno que lo más pronto posible abra una nueva convocatoria de otra subasta con este agravante. De acuerdo a los registros que se tienen, de las subastas en donde se adjudican los proyectos, solamente el 60% de ellos se ejecutan y de ese 60% que se ejecuta, hay un 40% que en la mitad del camino no va más y de ese 60%, solamente el 30% está entrando a tiempo, dentro de los tiempos previstos esto hace que se vean negros, nubarrones, en el mediano y largo plazo en la garantía, en la prestación del servicio de energía eléctrica en el país.

No es solo trabajo del estado, ni de las empresas, todos como consumidores debemos cambiar nuestra mentalidad y dar nuestro aporte

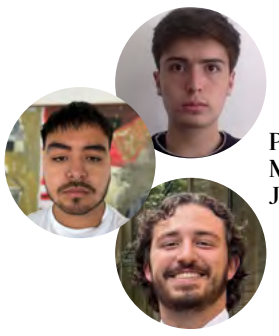
En la transición energética, la transición energética se caracteriza por lo que se llama las cuatro D. La primera es la digitalización, porque estamos en la cuarta revolución de los pianos. La segunda es la descarbonización, porque se busca impulsar las energías renovables libres, la tercera es la descentralización y la cuarta es la democratización. Estos dos últimos, la descentralización y la democratización, empoderan mucho al usuario.

El usuario dentro de este contexto de la transición energética, deja de ser un agente pasivo, para convertirse en un nuevo agente que se denomina el prosumidor. ¿Qué quiere decir esto? Que el usuario a la vez puede ser productor, generador de su propia energía y ese es el fundamento de las comunidades energéticas. Pero hay algo adicional y es lo siguiente, desde la ley URE del año 2001, el cual hizo parte el Dr Amilkar en la ley la cual se viene hablando del uso racional y eficiente de la energía, eso quiere decir URE, uso racional de la energía y ese tema se retomó en la ley 1715 del 2014 y 2099 de 2021 estas leyes no se limitan solamente a impulsar, renovarlos, sino que un punto muy importante que se establece es promover la eficiencia energética ¿cuál es la eficiencia energética que se tiene en Colombia ? El 34% que quiere decir esto, que se está derrochando el 66% de la energía en donde la ineficiencia es mayor, es el parque automotor, la eficiencia en el parque automotor es solo en el 20% se está derrochando el 80% de energía.

Ejemplo concreto de eficiencia lo tenemos en las bombillas eléctricas las bombillas incandescentes por años eran las que se usaban en los hogares, resulta que las bombillas incandescentes, la energía que consumen esas bombillas incandescentes la energía útil porque uno tiene bombillas para alumbrado y resulta que para alumbrar solamente se consumía en 15% de esa energía el 85% restante era para producir calor, si se observan a las personas en la calle que venden empanadas que tiene en la vitrina un bombillo prendió, el bombillo es un bombillo incandescentes y es para mantener caliente las empanadas, en cambio la led solamente consumen en calor el 5% el 95% es energía lumínica y ahí uno de los pasos que se han venido dando en el Paisa, además está prohibido en Colombia la venta y comercialización de las bombillas incandescentes en Europa fue donde primero se prohibieron, hoy todo lo que es el alumbrado público está con energía led, una forma de ahorrar energía en los conjuntos residenciales es el sistema de foto cercas que permite que cuente hay luz de día automáticamente se apagan la luminarias en el alumbrado público.

¿Cuál es la importancia de analizar particularmente los casos en donde se aplica la resolución?

Colombia tiene diferentes regiones las cuales están ubicadas en diferentes pisos térmicos, por lo que no cuentan con los mismos hábitos y/o costumbres. La resolución debe adecuarse a las necesidades de cada una de ellas.



Por: Emilio Sánchez Osorio,
Manuel Giraldo,
Juan Diego Román

Protección al consumidor financiero de la mano de

Sergio Castiblanco Segura

El Doctor Sergio Castiblanco Segura, Vicepresidente Financiero y Administrativo del Banco Caja Social, nos recibió adentro de las oficinas del banco para regalarnos una importante oportunidad de hablar sobre uno de los tópicos más importante dentro del sector financiero: el consumidor, su protección, su rol, y como la confanza aporta al crecimiento económico

En tiempos de increíble avance tecnológico y modernización estructural, donde todo en la vida es ahora mediado desde nuestros teléfonos celulares, como las interacciones y operaciones bancarias, que han pasado de ser en un punto físico bancario ha poder realizar todo tipo de movimientos, transacciones y demás operaciones a tan solo breves clics de distancia, demuestra el claro concepto y misión a la hora de innovar: versatilidad. Sin embargo, esta versatilidad nos ha sacado de ciertos problemas, pero a su vez han aparecido en el radar unos nuevos. En vista de lo anterior, los sistemas bancarios y jurídicos alrededor del mundo se han planteado que, problemas modernos, requieren soluciones modernas; y el fraude financiero es uno de ellos. El fraude, problema con él que hemos convivido en todas sus presentaciones, desde tiempos inmemorables, hoy en día se está presentando con mayor facilidad, a través de los medios digitales. Por ejemplo, según un informe sobre el fraude omnicanal, realizado por Transunión, en el año 2022, alrededor de 4.6% de las transacciones digitales, fueron fraudes potenciales y un 80% de las transacciones digitales realizadas entre 2019 a 2022 fueron sospechosas de fraude. También se ha presentado un auge en los intentos de fraudes a los consumidores financieros, de los cuales, en el año 2022, un 52% afirmó haber sido un objetivo de intento de fraude a través de medios digitales.

Es por esto que esta entrevista tiene como fin el dar a conocer las medidas de protección que tienen las instituciones financieras en pro del consumidor financiero y también realizar una serie de preguntas sobre otros temas relevantes como la educación financiera, la confianza, el rol del consumidor financiero, la intervención estatal y las entidades colaboradores con las instituciones financieras.

¿Cuáles son los principales derechos que tienen los consumidores financieros y cómo se protegen estos derechos en el banco?

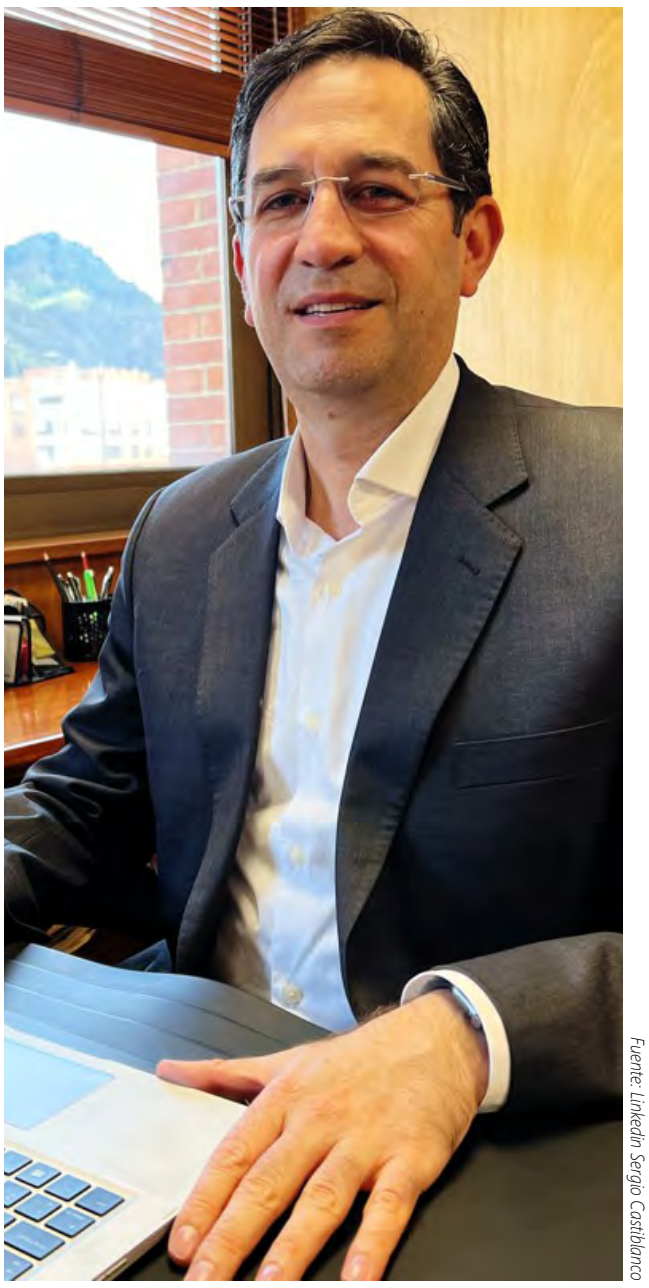
SC: Los principales derechos del consumidor financiero son a que tengan una información clara de todos los productos y servicios que tiene el banco para nuestros clientes. También tienen derechos que están consagrados en diferentes normas, pero por ejemplo para todo lo que tiene que ver con el tratamiento de datos personales, también tienen unos derechos, recientemente hubo un cambio normativo importante y en general todas las empresas, pero en particular el sector financiero, tiene una normativa muy específica emanada de la superintendencia financiera para el manejo de datos de nuestros clientes, y también, recientemente para todo el tema de contactabilidad, ya sea para la parte de ofrecer productos o servicios financieros, pero también para todo el tema de gestión de cobranza de algún cliente que pueda llegar a presentar algún tipo de mora en alguno de sus productos.

¿Cuál es el papel de las agencias gubernamentales encargadas de la protección al consumidor financiero y cómo pueden los consumidores hacer uso de estos recursos en caso de disputas o reclamos?

SC: En particular, la principal agencia o entidad del gobierno que está encargada, digamos, de vigilar cómo actuamos los bancos de cara al consumidor financiero, es la superintendencia financiera. Y tiene una delegatura que se encarga, digamos, dé velar por la adecuada atención, por ejemplo, a todos los temas de quejas o de reclamos que puedan presentar los diferentes clientes por diferentes circunstancias que se puedan dar. Y también es la encargada de que tengamos, una sujeción a las normas de las diferentes entidades en temas de atención, de tiempos, de darle la debida respuesta a las diferentes quejas, de atender, por ejemplo, situaciones que se pueden presentar en los sistemas y que pueden generar algunos temas de errores, cómo podemos atender en tiempos prudenciales esas situaciones que se pueden presentar. La principal agencia es la superintendencia financiera y viene muy al día en términos normativos. ¿Y qué quiero decir con esto? Que está muy a la vanguardia en todo el tema de protección al consumidor financiero y de cómo nosotros, las entidades financieras, tenemos que brindar un adecuado servicio y atender al consumidor dentro de los parámetros que están establecidos.

¿Qué medidas regulatorias existen para garantizar la transparencia en los productos financieros que ustedes ofrecen y evitar prácticas abusivas hacia los consumidores?

SC: Es muy interesante y voy a empezar por la segunda parte. Cuando los bancos o las entidades financieras



Fuente: Linkedin Sergio Castiblanco

Sergio Castiblanco Segura, Vicepresidente Financiero y Administrativo del Banco Caja Social

tenemos un volumen importante de clientes y manejamos diferentes procesos apoyados muchos en la tecnología, hay veces que pueden llegar a presentar situaciones en donde tenemos un tipo de actuación que no va acorde, digamos, a cómo debemos tratar al consumidor financiero, en este caso a los clientes. Dicho esto, existe una serie de normatividad que nos obliga a, como le comentaba, a atender oportunamente todo lo que tiene que ver con quejas y reclamos, pero también existe una normatividad en términos de publicación, en términos de información, en términos de disponibilidad de canales, en términos de que el consumidor sepa exactamente cuánto le está costando un crédito y no solamente la tasa de interés, sino cuánto le puede costar una labor de cobranza, cuánto le cuesta si existen otros temas adicionales.

Por ejemplo, en un producto como microcrédito está la tasa de interés, pero dependiendo del tamaño de microcrédito también está la comisión MIPYME, también está un tema de seguros, etc. Y en la medida en que los bancos seamos más claros con ese tipo de información, más precisos con la información, más fácil para el consumidor financiero saber cuál es el costo real que están pagando por un producto o por un servicio financiero.

Tenemos también un tema de reporte muy detallado. Aquí, como para que tenga una dimensión, nosotros mandamos cerca de más de 120 o 130 reportes de información, alguna semanal, alguna diaria, alguna mensual, a la superintendencia financiera de diferentes temas del banco, de diferentes temas de la operación. Una de ellas muy importante tiene que ver con las tasas de interés y cómo nosotros estamos recogiendo adecuadamente los topes máximos, por ejemplo, que hay para cobro de tasas de interés. Y en eso las entidades en general son muy juiciosas en cumplir con los límites establecidos por la normatividad.

Y ya hay una gran facilidad para que los clientes en las diferentes páginas de los bancos, en diferentes portales que comparan condiciones, puedan tener acceso a esa información y sepan exactamente, por un lado las condiciones de los productos, pero por otro lado, al final, las tasas de interés, tanto por el lado del activo, es decir, por el lado de los productos de cartera, como también por el lado pasivo en términos de productos, la remuneración que se da a los productos pasivos o las fuentes de fondeo, o los diferentes productos pasivos que ofrece el banco.

¿Qué protocolos tienen las entidades financieras para detectar actividades fraudulentas en las cuentas de los clientes?

SC: Esa es una muy buena pregunta.

Ahora nosotros, cuando hablamos de actividades fraudulentas, lo entendemos como la posibilidad de que al cliente le utilicen una tarjeta de crédito, o le hagan una compra o un débito con alguna tarjeta de débito, y lamentablemente, en la medida en que nos estamos volviendo más digitales y que los clientes también se vuelvan más digitales, puede existir una mayor posibilidad de fraude de este tipo. En particular, el banco cuenta con un sistema y un área específica en el área de riesgo operativo encargada exclusivamente de detectar operaciones inusuales. ¿Qué son operaciones inusuales? Y aquí colocamos el caso de Pedrito. Pedrito recibe un ingreso por su salario de 5 millones, él utiliza normalmente estos recursos y retira esto, paga por internet de otra parte, etc. Tiene como una rutina. Ahora, con el apoyo de diferentes programas, podemos ver cómo el comportamiento regular de esta persona en términos de qué ingresos recibe, pero también sus temas de gastos. Si vemos compras sospechosas por internet, horarios inusuales, montos muy repetitivos en corto tiempo, automáticamente se genera un bloqueo y una llamada al cliente para verificar si son transacciones que él está realizando o si, por el contrario, puede ser algún tipo de actuación fraudulenta por parte de ciberdelincuentes o por parte de alguna otra persona que haya tenido la posibilidad de acceder a sus productos, o a sus claves, o a sus condiciones. ¿Qué nos sucede a veces? Cuando logramos contactar al cliente y verificamos la operación, la operación pasa, pero cuando no lo logramos contactar, él se bloquea y se queda para verificación posterior. Son algún ejemplo de cómo podemos actuar, detectar al banco para detectar ese tipo de operaciones inusuales.

Ahora, también muy apoyados con la tecnología, y en eso estamos explorando diferentes caminos en donde hay proveedores que nos ayudan también a detectar de una forma más precisa, digamos, ese tipo de operaciones.

¿Cómo colaboran las entidades financieras con las autoridades competentes, cómo puede ser la superintendencia financiera, para investigar y perseguir estos casos de fraude que usted mencionaba o otros casos de fraude?

SC: Nosotros tenemos, o dentro de los diferentes informes que le mencionaba que reportamos a la superintendencia financiera, reportamos todos estos casos que se nos pueden llegar a presentar.

Allá hay un área muy importante dentro de la superintendencia financiera que se ha venido fortaleciendo desde los últimos años, que es todo el tema de riesgo operativo. Nosotros proveemos una información relevante y obviamente la superintendencia financiera está muy al tanto de cómo evoluciona esto. Eso por el lado del regulador.

No obstante, en el gremio, en AsoBancaria, también hay un comité de riesgos, y en particular de riesgos operativos, en donde los bancos se reúnen y comparten diferentes experiencias para tratar de estar al día en nuevas tendencias de fraude, en nuevas tendencias de este tipo de riesgos, y cómo los bancos pueden detectarlas de la mejor forma posible. Eso es lo que existe o lo que yo conozco. El gremio se reúne frecuentemente y comparten las experiencias. Y es que, oiga, mire, ahora me pasó esta situación, para que también los otros bancos pues estén alertas frente a situaciones que le pasó a un banco, de pronto pueda recoger rápidamente o detectar rápidamente si esa situación que le pasó a una entidad en particular se puede repetir. No participo en ese comité, pero allá en el gremio entiendo que se comparten ese tipo de experiencias, y cuando hay algún tema particular que amerite una mayor atención, en el comité de presidentes

Continúa pág. 7

Viene de pág. 6

de AsoBancaria, de las diferentes entidades, también se llevan esos temas de riesgo operativo.

La ley 1328 del 2009, las sentencias SC18614 y SC16496 del 2016 de la CSJ, y entre otras disposiciones normativas y jurisprudenciales han reforzado he intentado abogar por la protección al consumidor financiero, dirigiéndose a un contexto en donde el consumidor pueda gracias a la debida diligencia y la prohibición de cláusulas abusivas escoger informada y libremente diferentes proveedores financieros. Teniendo esto en cuenta: ¿Por qué aún se dificulta introducir a cierta población al sistema financiero? ¿Por qué ciertas modalidades entre ellas el famoso gota a gota aún conservan cierta fuerza entre ciertos sectores poblacionales? ¿Qué instrumentos se pueden adoptar para promover la introducción al sistema financiero y con ello garantizar la seguridad del consumidor?

SC: Sí. Déjenme hablarles un minutico del banco y ya contesto la pregunta. Nosotros, por vocación, buscamos y hacemos todo el esfuerzo para atender, sobre todo, mercados de bajos ingresos, personas de bajos ingresos, clientes de bajos ingresos y tenemos diferentes productos que le facilitan al cliente la posibilidad de insertarse en el sector financiero, de ser un cliente bancarizado y si nos da un poco de tiempo le puedo comentar algunos de ellos que son interesantes como, por ejemplo, mi ahorro y mi crédito. Mi ahorro y mi crédito es para personas que no han tenido experiencia en el sector financiero.

Algunos de ellos son informales y manejan, digamos, sus finanzas sin que tenga que intermediar una cuenta de un banco, sino que lo que reciben lo guardan de alguna forma y después lo gastan, pero son sectores muy informales de bajos ingresos. Ahora sacamos un producto que lo que busca es tratar de entender y de educar de cierta manera a nuestro consumidor financiero y consiste en que si usted ahorra un volumen de plata 100.000, 200.000, 300.000 dependiendo de las capacidades mensuales, eso se llama el ahorro por 4 o 6 meses, y si vemos que el cliente lo hace juicioso, le podemos prestar eso que ha ahorrado multiplicado por 4, por 5, por 6 veces y eso es una forma de empezar a crear un hábito de ahorro y empezar a crearle también un hábito para que tenga un crédito y que tenga un historial crediticio a la hora de poder entrar a bancarizar ese tipo de poblaciones. Y de otro lado hemos visto que ha salido también una cantidad importante de financial-tech que generan créditos de bajo monto, muy rápidos y específicos que también compiten un poco con los productos del sector financiero.

No obstante, todo lo que ha avanzado el país en bancarizar, porque ha avanzado, todavía existe una población que se encuentra excluida y principalmente está excluida esa población porque no tiene una educación financiera que le permita acceder a los servicios del banco. En otras palabras, pudo haber tenido un producto financiero, una tarjeta de crédito, un crédito de consumo, de libre inversión, no lo pudo atender bien por X o Y motivo, queda reportado y cuando queda reportado y todos los bancos tenemos acceso a esos reportes, pues a la hora de volver a solicitar un segundo crédito, con una mala calificación, simplemente los bancos dicen que este cliente es muy riesgoso, no lo puede atender y el cliente termina yendo o recurriendo a esos sistemas de gota a gota.

Una parte es eso. Otra parte que hemos visto que se ha incrementado de manera importante, son todos los riesgos de fraude que se nos han presentado a los bancos, pero también a estas financial-techs, en donde hay simulaciones de, yo digo que soy Pepito, pero en verdad soy otra persona, hago todo el proceso, saco la plata y me voy, con lo cual dificulta la posibilidad de poder llegar a nuestros clientes y poder servirlos. Y creo que hay también un tema cultural que sigue existiendo y es como que "allá (los bancos) no me van a prestar. Un banco es una entidad que solamente es para los que tienen ciertos niveles de ingresos."

Y la verdad es que, por ejemplo, en el caso particular de nosotros, tenemos una serie de productos que facilitan la vida crediticia o el ingreso a la vida crediticia de nuestros clientes. Todavía existe una reticencia por parte de algunos clientes, sobre todo poblaciones de cierta edad, más que los jóvenes, al poder acceder a este tipo de servicios. Pero también creo, por el otro lado, que con toda esta auge de lo digital, todo este auge de las billeteras digitales, todo este auge de la posibilidad de transferir fácilmente los recursos entre uno y otro banco, los bajos costos e incluso cero costos.

Nosotros, por ejemplo, tenemos porque las personas también tienen una idea un poco errónea a veces de que los bancos son muy costosos. Algunos bancos cobran por algunos servicios, por ejemplo, por tener una cuenta, por hacer transferencias de una entidad a otra, cobran, etcétera, etcétera. En particular nosotros tenemos una cuenta, que es la cuenta Amiga, que no le cobra por nada, incluso por retirar en cajeros, no le cobra, cajeros del Banco Caja Social y de una red que tenemos con Servibanca.

Transferencias electrónicas que pueda hacer, no cobra. Entonces, también existe alguna percepción por parte de algunos usuarios, algunos clientes, que los bancos son muy costosos y entonces que si les colocan plata, antes les van a descontar por el uso de ciertas tarjetas. Creo que esos cuatro factores que les menciono han generado todavía algún tipo de dificultad de acceso a los clientes para que puedan salir o que no tengan que recluir ese tipo de productos.

Pero creo, estoy convencido, que cada día va a ser mucho más fácil de poder romper esas barreras y que esos clientes puedan acceder de forma más fácil a los productos del sector financiero. No obstante, también tenemos un campo como país para educar financieramente a nuestros clientes, porque también a veces no saben manejar los productos y pueden caer fácilmente en situaciones de morosidad, que al final los vuelven a meter en ese juego que no queremos y es que quedan reportados como morosos, no pagan, y después terminan recurriendo otra vez a donde no queremos y no entran al sistema financiero. Y lamentablemente duran varios años o un buen tiempo con esos reportes hasta que ya, de acuerdo con la normatividad, podemos quitar esos reportes y pueden llegar a tener otra vez vida crediticia esos clientes.

La actividad bancaria, por su carácter de interés público, está sometida a varias regulaciones e intervenciones estatales. ¿Cree usted que esto es un beneficio o un obstáculo en cuanto al crecimiento de la industria financiera?

SC: Buenas preguntas.

Mire, este es un, cómo usted lo menciona y cómo lo habrán podido estudiar, este es un sector de interés público y en la medida en que como sociedad confiemos en las instituciones financieras pues eso es un gran activo para todo el sector financiero. Por supuesto existe una normatividad muy importante alrededor del sistema financiero, muy importante. Y creo que esa normatividad también ha venido evolucionando, reconociendo los diferentes riesgos y recogiendo las mejores prácticas a nivel internacional, lo cual estoy convencido redunda en una solidez del sector financiero y en la estabilidad de estas instituciones en el mediano y largo plazo.

Dicho eso, también soy consciente que como por un lado hay una actualización recurrente de la normatividad, recogiendo y encontrando nuevos riesgos, tratando de ser muy juiciosos, por ejemplo, en términos de solvencia para las entidades, en términos de liquidez, en términos de nuevos riesgos. También hay otra cantidad de información, de reportes y cosas que ya han perdido cierta vigencia pero que también terminan desgastando un poco a las entidades. Y en algunos casos pueden llegar a generar algún tipo, digamos de, incentivo para el no crecimiento en ciertos temas.

Y coloco un tema sobre la mesa y más allá de la opinión simplemente es como para ejemplificar; es las tasas máximas que podemos cobrar los bancos por las diferentes modalidades y existen límites a esas tasas máximas. Alguna posición aboga que se deben tener esos límites para que los bancos tengan un control sobre esas tasas y obviamente entre menores tasas hay un favorecimiento en el término de costo de los productos para los clientes financieros. Pero en la medida en que, por lo menos en particular en Colombia, hay una competencia tan importante en los diferentes productos y sectores, tanto en vivienda, en comercial y en consumo, pues digamos que el mismo mercado se autorregula y la misma competencia por llegar a los clientes logra niveles de precios dependiendo de las condiciones de mercado que considero muy competitivos y favorables.

Por el otro lado está la tendencia de oiga, ciertos productos por ejemplo productos de montos pequeños 2 millones, 3 millones, 5 millones y de plazos muy cortos que tienen una capacidad de generación de intereses muy bajo, colocarles límites a esos productos lo que hace es que no sean productos de pronto viables o rentables y que terminan por no ser atractivos de pronto para algunos bancos al colocarlos y entonces esos clientes de esos segmentos terminan yendo o recurriendo a otro tipo de proveedores, entre comillas, de fuentes de fondeo, pero en unas condiciones totalmente diferentes. Entonces ahí siempre hay un debate interesante entre ese tipo de regulación.

¿Usted considera que el consumidor de este sistema financiero tiene un rol activo o pasivo dentro de la negociación contractual? ¿Es el consumidor un simple agente pasivo que espera que le ofrezcan los productos y servicios de los que usted ha venido hablando? ¿O es un agente activo con el poder suficiente para lograr cambios en las ofertas y hasta en las mismas empresas?

SC: Hoy en día el consumidor financiero tiene una capacidad importante de decisión y tiene unas y sobre todo una gran variedad de alternativas para poder atender sus diferentes necesidades como consumidor financiero. Llámese productos de captación, tasas de CDT, cuentas.

Existe una gama impresionante en donde fácilmente o accediendo a las páginas de las diferentes entidades que sean de su interés, o accediendo a páginas especialidades donde se comparan, o incluso los bancos estamos obligados a proveer cierta información y los diarios sacan digamos comparaciones de tasas. Ellos tienen si le dedican el tiempo y no es un tiempo exagerado para analizar las diferentes ofertas que hay tanto de productos pasivos como de productos activos de cartera; tienen la posibilidad de tener buenas condiciones y de negociar precios de cara con los bancos. Por ejemplo, actualmente es el mejor escenario para explicar lo qué está pasando.

Venimos de un año 2022 en donde empezó a subir la inflación fuertemente, un año 2023 que llegó a una inflación a niveles del 13% o más a inflación de 12 meses y un Banco de la República que para controlar esa inflación tuvo que subir también la tasa de intervención hasta niveles del 13.25%. En la medida en que ha venido bajando ya la inflación desde finales del año pasado un poco y sobre todo en comienzos de este, empezó el Banco de la República a bajar las tasas y esa política monetaria la transfieren a los bancos y hemos empezado también de manera importante a bajar las tasas. Quiere decir que hace un año, por ejemplo, podíamos llegar a colocar un crédito hipotecario a tasas que incluso pueden estar alrededor del 20%. Hoy las tasas están llegando a niveles de los mejores clientes y buenos perfiles alrededor de niveles del 12-13%, bajando mucho más rápido de lo que está bajando la tasa de intervención del Banco de la República.

Y si los bancos vemos, y si el consumidor ve eso, toma un crédito con una tasa del 20%, él puede ver alternativas en el mercado con tasas más bajas, puede tomar la decisión de decir mire, esta entidad me está ofreciendo esta otra tasa y si no consigue una mejor condición muy fácilmente y por normatividad y de acuerdo con el tema de protección al consumidor financiero y todo eso, puede cambiarse rápidamente por otra entidad a mejores condiciones. Hoy en día hay un consumidor que conoce más, que sabe las alternativas, que está más informado, creo que todavía habrá un campo por seguir avanzando en ese sentido, pero con todo el tema digital de los medios de información, el consumidor cuenta con mayores herramientas para tomar sus mejores decisiones y eso obviamente lo favorece en sus condiciones financieras.

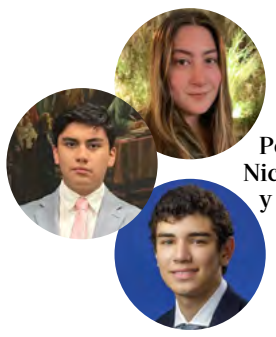
¿Usted le cambiaría, añadiría o quitaría algo al sistema de protección al consumidor financiero en Colombia en razón de obstaculizar el fraude financiero?

SC: No en particular con respecto al fraude financiero. Creo que hay una norma muy fuerte, muy estricta y nosotros como entidades debemos tener una serie de condiciones de seguridad para que nuestros clientes se sientan tranquilos, confiados. Les comentaba al inicio de la entrevista que la confianza es el activo más importante del sector financiero, y en la medida que siga percibiéndose así de nuestros clientes, pues vamos a tener un sistema financiero sólido. Un tema en particular y lo hablo a carácter personal tiene que ver con la normatividad reciente que salió de contactabilidad a los clientes, y se conoce como la ley o como la normatividad "dejen de fregar" y es que en algunos casos y con razón las casas de cobranza que contratamos los bancos pues llamaban a toda hora a los clientes buscando que atendieran sus obligaciones etc. Creo que con un espíritu bien intencionado, el regulador trató de quitarle un poco de presión a esa contactabilidad o a esa presión y nos puso algunos límites de contactabilidad, pero eso también puede llegar a tener un efecto contrario y es que en muchos casos y en particular en el banco buscamos una forma de cómo acompañar a aquellos clientes que pueden presentar problemas en la atención de sus créditos y si no los podemos acompañar tanto o estar tan pendientes de ellos por los límites que nos imponen no le podemos brindar soluciones o alternativas para que se pongan al día con sus obligaciones y eso puede limitar la capacidad para que contribuyamos a que esos clientes que por alguna razón se encuentran en mora, para que puedan atender o solucionar sus problemas de forma rápida y evitar que queden en reportes o en temas que al final van a tener impacto en su vida crediticia de ahí para adelante.

Creo que, en ese tema de esa normatividad, con una buena intención se busca hacer algo, pero hay veces se generan o se pueden generar algunos efectos negativos de cara a los consumidores financieros como en el caso que les comentaba.

Fuentes:

- Ley 1328 del 2009
- Sentencia SC18614 y SC16496 de la CSJ
- Artículo "Protección del consumidor financiero en Colombia, en el uso de canales electrónicos bancarios" por Celina Patricia Anaya
- Ley 1748 de 2014



Por: María Alvis, Nicolás García y Camilo Gómez

Protección al consumidor en materia de telefonía móvil en Colombia:

¿Se respeta el derecho?

La protección al consumidor en el sector de la telefonía móvil es un tema de creciente relevancia en el contexto colombiano. En un país donde cerca del 75 % de su población utiliza servicios de telecomunicaciones, es fundamental asegurar que los derechos de los usuarios se respeten y protejan eficazmente.

La promulgación de la Ley 1480 del 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, sentó las bases legales para garantizar la protección, promoción y libre ejercicio de los derechos de los consumidores en todas las transacciones comerciales, incluyendo la adquisición de servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, a pesar de esta legislación, persisten interrogantes sobre la efectividad de dicha protección en el ámbito específico de la telefonía móvil.

Este reportaje interpretativo se propone explorar en profundidad la situación actual de la protección al consumidor en materia de telefonía móvil en Colombia. Para ello, se examinarán los derechos y deberes establecidos por la ley, así como los mecanismos existentes para su garantía y protección. Estos derechos se analizarán desde las dimensiones de la calidad del servicio, las tarifas justas y la neutralidad de la red, evaluando en qué medida se cumplen estos estándares y qué desafíos persisten en su implementación.

A través de una revisión exhaustiva de la literatura y el análisis de datos relevantes, se buscará proporcionar una visión completa y actualizada de la protección al consumidor en el sector de la telefonía móvil en Colombia. Se pretende contribuir y ofrecer conocimiento a los consumidores y a los responsables de la regulación y la industria, para mejorar la experiencia y los derechos de los usuarios de telefonía móvil en el país.

Derechos de los consumidores

Con la expedición de la ley 1480 del 2011 también llamado Estatuto del Consumidor, se generó una idea clara sobre la protección, promoción garantía y libre ejercicio de los derechos de los consumidores a la hora adquirir un bien o servicio y las obligaciones correlativas que el ejercicio del derecho conlleva. Dentro de los deberes establecidos, la Superintendencia de Industria y Comercio, referenciando la ley 1480 de 2011, estableció que el consumidor deberá cumplir con deberes como, informarse sobre el producto o servicio que va a adquirir, siempre obrar de buena fe y cumplir con una serie normas ambientales en relación con el producto que se adquirió. La ley establece, de igual forma, una serie de derechos expuestos en el artículo 3º de dicha ley. Para este caso en especial, se hará hincapié en los derechos que poseen los usuarios de telefonía móvil, mismos deben ser garantizados por el prestador del servicio con el que el usuario desee tomar el servicio.

En la resolución 5050 de 2016, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se expone que serán derechos de los usuarios de telecomunicaciones, los expuestos en su numeral 2.1.2.1, mismos que son complementados con los A su vez, se complementa con los principios de favorabilidad, calidad, libertad de elección, buena fe, información, protección de datos personales y del medio ambiente. Para efectos del reportaje, haremos hincapié en la calidad, tarifas justas y el caso de la neutralidad de la red.

El ejercicio de estos derechos y principios puede acarrear problemas en la garantía y efectividad de los mismos. Solo para el primer semestre de 2023, se presentaron un total de 3.1 millones de quejas, de los cuales un 26,7 % corresponde a telefonía móvil, lo cual demuestra que se deben implementar mecanismos que hagan efectivo el derecho del consumidor de telefonía móvil. Es por ello que se prevén tres mecanismos principales para garantizar el derecho del consumidor.

El primer mecanismo previsto es la presentación de una queja o reclamación ante el proveedor de servicios de comunicaciones, estableciendo las razones de su inconformidad con el servicio brindado. Para la SIC, dentro de las reclamaciones están comprendidas en contratos con los operadores, facturación, suspensión y cobros, telefonía fija y móvil, internet y mensajes de texto. Seguido de un Recurso de Reposición en subsidio de apelación. Este comprende el caso en el que el prestador del servicio no resuelva de forma adecuada la queja del consumidor, este podrá , dentro de los 10 días siguientes, un recurso para que estudie nuevamente la petición, en caso de que sea desfavorable podrá acudir directamente al tercer caso que es la demanda o denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de la denuncia con la que se busca la protección del interés general de la sociedad. Busca que se llegue a sanciones/multas ante el prestador del servicio, resultado de una investigación administrativa que emprenda la SIC por la demanda. Persigue que se sancione para proteger el interés general de los consumidores en materia de telecomunicaciones. Mientras que, con la Demanda, se persigue el objetivo el análisis exclusivo del caso demandado, con el fin de que la SIC resuelva sobre la queja particular presentada por el consumidor y se indemnicen los perjuicios causados al consumidor por los hechos que le generaron inconformidad.

Siendo lo anterior, el procedimiento que tienen los consumidores de telefonía móvil para defender los derechos que consideren les son vulnerados. Ahora bien, el derecho del consumidor se debe ver desde una forma amplia, como se estableció anteriormente, abordando las dimensiones de la calidad del servicio, precios, cobertura de la red y la neutralidad de la red. Teniendo en cuenta lo anterior, entramos en materia para evaluar si es o no efectivo el derecho de los consumidores.

Calidad del servicio

La Resolución 5050 del 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en su artículo 2.1.1.2, muestra que "los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación". Por lo cual, tras la celebración del contrato, el operador escogido se compromete a brindar un servicio de buena calidad. Pero ¿realmente se garantiza ese principio orientador de la prestación del servicio de telefonía móvil? Para responder a la pregunta, se traen a colación dos estudios realizados en el año 2022, uno de la empresa Open Signal y otro de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

• **Open signal**. Es una empresa creada en el año 2010, la cual es la encargada de evaluar la calidad de la señal de los servicios de telefonía móvil en el mundo. Para el año 2022, emitió un estudio el cual dio como resultado que Tigo es la operadora con mejores servicios móviles en Colombia. Dentro de él estudio resaltan operadores como Movistar, el cual fue inferior en todas las categorías estudiadas por Open signal, lo cual es relevante a la hora de verificar la calidad de los servicios móviles prestados por esta empresa.

• **Comisión de Regulación de Comunicaciones**. A nivel de satisfacción del público, la CRC emitió un estudio donde resalta que existió una mejoría en la calidad de los servicios prestados. Donde para el caso de la calidad de los servicios prestados, en una escala entre 1 y 10, se mantuvo en un promedio de 7.

Es decir, que los resultados para el año 2022, son positivos según lo mostrado por las encuestas citadas, dando resultados satisfactorios, con un 7,7 en una escala de valoración numérica (EVN) para el caso de la calidad en el servicio prestado, lo cual es un resultado satisfactorio, mas no perfecto.

De igual manera, la CRC, establece que al menos el 50% de los entrevistados presentaron PQR (petición, queja o reclamo) ante las entidades prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Los principales motivos de presentación de PQR son por "reporte de daños y para hacer reclamos, y en menor medida para pedir estados de cuenta y solicitar el traslado de sus servicios" (CRC, 2022). En específico, los motivos de las PQR presentadas por los usuarios, identificados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para el año 2022, muestra que el 71,2% de las quejas presentadas estaban relacionadas con problemas como la no disponibilidad del servicio con un 34,4%, errores en la facturación o descuento injustificado con un 29,5% y la intermitencia en el servicio con un 7,8%, estos porcentajes haciendo parte del 71,2% de las quejas.

Tras lo visto, concluimos que siguen existiendo problemas, con lo cual no existe una garantía total del derecho de los consumidores, si lo llevamos a un punto de máxima exigencia, donde se debería cumplir el derecho en su totalidad.

Velocidad y cobertura de la red movil

Dentro de la segunda dimensión a analizar del derecho, entramos a evaluar la velocidad y cobertura de la red móvil. Como lo vimos en las cifras aportadas por la CRC, uno de los motivos de inconformidad de los usuarios, radica en la intermitencia y falta de disponibilidad en el servicio. Esta inconformidad se sustenta revisando diversos estudios, como el realizado por la empresa Speedtest en el año 2023, donde Colombia se ubica en el puesto 127 de 140 países en velocidad de descarga móvil. No obstante, en cobertura el panorama es un poco más alentador, registrando en diciembre de 2022, un alcance de 40,11 millones de conexiones a internet móvil, donde la tecnología 4G representa el 85,3% de dichas conexiones. Esto quiere decir, que hay una tasa de penetración de internet móvil del 77,7% por cada 100 habitantes, lo cual, para este caso, es un número más que satisfactorio, teniendo en cuenta los múltiples retos existentes para garantizar la cobertura móvil en el país.

Tarifas justas (calidad-precio)

En el caso de las tarifas de los planes de telefonía móvil, en Colombia los precios de los planes pospago varían entre $29.900 y $94.900, con capacidades de 15GB a datos ilimitados. Mientras que los planes prepagos ofrecen paquetes "solo datos" desde $2.000 (1GB) y "todo incluido" desde $2.500 (300MB). En contraste con los precios para este mismo servicio a nivel internacional, establece que Colombia es la segunda nación con los precios más accesibles para 1GB de datos móviles (0.49 USD), esto según un estudio llevado a cabo por Cable.co.uk, sitio encargado de comparaciones de precios.

Si bien los precios de los datos móviles en Colombia son comparativamente bajos a nivel internacional, la calidad del servicio no corresponde idealmente con las tarifas. Según cifras de la CRC, tras la entrevista a 12.000 usuarios, se estableció que la relación calidad-precio, es justa para el 58% en el caso de telefonía móvil y para el 61% en el caso del internet móvil (CRC, 2022). No obstante, se presentan discrepancias entre los usuarios entre lo pagado y la calidad recibida (calidad-precio), disconformidad que se ve representada en los porcentajes restantes, 42% en telefonía y 39% en internet móvil. La baja velocidad y algunas deficiencias en la cobertura afectan la experiencia y con ello la garantía del derecho del usuario de telefonía móvil.

Neutralidad de la red

la neutralidad de la red, un principio fundamental en el mundo digital y un derecho de los consumidores de telefonía móvil. Este se asegura de que todo el tráfico de internet sea tratado de manera igualitaria, sin discriminación ni preferencias por parte de los proveedores de servicios de internet (ISP). Esto significa que todos los datos, sin importar su origen, destino, contenido o aplicación, deben ser transmitidos de la misma manera y sin interferencias injustificadas.

Aterrizando al reportaje, este principio es de suma importancia en materia de protección al consumidor. Esta se ve representada, en primer lugar, al garantizar la igualdad de acceso a la información y servicios en línea para todos los usuarios, independientemente de su origen, ubicación o capacidad económica. Además, previene la discriminación al evitar que los proveedores de servicios de internet favorezcan ciertos contenidos o aplicaciones sobre otros, asegurando un acceso justo y equitativo para todos. También promueve la libertad de elección al permitir a los usuarios acceder y utilizar cualquier contenido o aplicación en internet de manera libre e informada, sin restricciones injustificadas. Además, fomenta la competencia justa en el mercado de servicios de internet, lo que puede resultar en una mayor variedad de opciones y precios más competitivos para los consumidores. Por último, proporciona transparencia y control al garantizar que los usuarios estén informados sobre como se gestionan sus datos en línea y puedan tomar decisiones informadas

Continúa pág. 9

Viene de pág. 8

sobre su uso de internet. Todo lo anterior, al asegurar que los servicios de internet sean tratados de manera equitativa, evitando así prácticas injustas o abusivas por parte de los proveedores de servicios.

Este principio, encuentra su regulación en la Ley 1450 de 2011 y la Resolución CRC 3502 de 2011 establecen la base legal para garantizar la neutralidad de la red en el país. Estas normativas aseguran que los proveedores de servicios de internet no puedan bloquear, discriminar o priorizar ciertos contenidos, aplicaciones o servicios sobre otros. Además, la CRC llevó a cabo una consulta abierta en 2021 para recabar opiniones sobre la regulación actual de la neutralidad de red en Colombia, lo que refleja un compromiso con la transparencia y el diálogo en este tema crucial para el acceso equitativo a internet.

Ahora bien, en materia de garantía del principio y derecho del consumidor, se encuentran ciertas limitaciones, las cuales hacen complicada la garantía del derecho. En primer lugar, a pesar de contar con regulaciones claras, como lo son la Resolución CRC 3502 de 2011 y la Ley 1450, la detección y aplicación de violaciones a la neutralidad de la red pueden ser desafiantes. Los organismos reguladores necesitan recursos adecuados y capacidades técnicas para monitorear el cumplimiento de los proveedores de servicios de internet y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Esto implica un problema respecto a las zonas rurales del país ya que el monitoreo es casi nulo y la garantía de neutralidad de la red se convierte en un problema. Garantizar un acceso equitativo a internet requiere una infraestructura sólida y bien desarrollada. En áreas rurales o remotas, donde la infraestructura puede ser limitada, la neutralidad de la red podría enfrentar desafíos para garantizar un acceso igualitario para todos los ciudadanos.

Con respecto a las Ofertas de Zero Rating, que son aquellas donde se obtienen beneficios sin representar un consumo de datos del plan contratado, un ejemplo son los planes que ofrecen redes sociales sin gastar datos. Estas ofertas, aunque pueden parecer beneficiosas al ofrecer acceso gratuito a ciertas aplicaciones populares, pueden distorsionar el mercado

y crear una competencia desigual al favorecer ciertos servicios sobre otros. Esto podría limitar la diversidad de opciones para los usuarios y afectar la competencia justa. Asimismo, existe un problema con respecto a la presión por parte de los proveedores de servicios, toda vez que estos pueden presionar para cambiar o debilitar las regulaciones de neutralidad de la red en su beneficio. Esto podría socavar los principios de igualdad de acceso y no discriminación, especialmente si los proveedores tienen un gran poder de mercado. También en algunos casos, las restricciones impuestas por la neutralidad de la red podrían limitar la capacidad de los proveedores de servicios de internet para innovar en la oferta de servicios diferenciados. Si bien esto protege la igualdad de acceso, también podría obstaculizar la introducción de nuevos modelos comerciales y servicios que podrían beneficiar a los usuarios.

Conclusiones

Tras el análisis de todas las dimensiones propuestas del derecho que tiene el usuario de telecomunicaciones, nos permitimos establecer lo siguiente. La calidad del servicio en Colombia vista desde las dimensiones de cobertura y tarifas justas, es cumplida parcialmente, al no alcanzar la total satisfacción que requiere el derecho. Como lo vimos en el cuerpo del reportaje, siguen existiendo fallos en la prestación de calidad del servicio, que, desde una perspectiva meramente resultadista, no se garantiza ni se hace totalmente efectivo el derecho a un servicio de calidad y tarifas justas que tienen los usuarios de telefonía móvil en Colombia. Desde la otra gran dimensión, con la neutralidad de la red ocurre un hecho similar, aunque está reglamentado en el artículo 56 de la ley 1450 de 2011 y en la resolución CRC 3502 de 2011, en relación a los principios que rigen la neutralidad, se establece que son desapropiados, generando inconformidad en el consumidor de telefonía móvil, mismo que tiene el derecho de que su tráfico de internet sea tratado de forma igualitaria y esté protegido.

Teniendo en cuenta lo estudiado es momento de responder a la pregunta, ¿se respeta el derecho del consumidor de telefonía móvil en Colombia?, en nuestro concepto no se cumple en su totalidad, toda vez que existen distintos retos sobre esta materia que no se han tratado y donde existen falencias, lo cual no representa una garantía para cada uno de los 80 millones de usuarios de líneas móviles en Colombia. Es decir, es un derecho garantizado a medias, lo cual en su conjunto no representa la efectividad del derecho del que son objeto los usuarios de telefonía móvil.

Fuentes:

—Ley 1341 de 2009. ¿Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Artículo 2, 54 y siguientes. Julio 30 de 2009. Diario Oficial No. 47.426.

—Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor. Octubre 12 de 2011. Diario Oficial No. 48.220.

—Resolución 3066 de 2011 [Comisión de Regulación de Comunicaciones]. Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Mayo 18 de 2011.

—Resolución 5050 de 2016. [Comisión de Regulación de Comunicaciones]. Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones. Noviembre 21 de 2016.

—Resolución 3502 de 2011. [Comisión de Regulación de Comunicaciones]. por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. Diciembre 16 de 2011.

—Ley 1450 de 2011. Plan Nacional de Desarrollo. Artículo 56. Diario Oficial No. 48.102.

—Ministerio de Justicia y del Derecho. ¿Qué hacer si soy usuario de los servicios de telefonía y estos no son Buenos? (no date) Minjusticia. Available at: https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/Que-hacer-si-soy-usuario-de-los-servicios-de-telefonia-y-estos-no-son-buenos.aspx

—Superintendencia de Industria y Comercio. Denuncias y Demandas en Materia de Protección al Consumidor (no date) Inicio Sede Electrónica SIC. Available at: https://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al- consumidor

—Open Signal. (2022). Colombia, Julio 2022, experiencia de la red móvil

Continúa pág. 10

Solo los mejores están con legis

¡Los mejores profesionales del Derecho solo usan Legis!



Consigue el paquete Legis para estudiantes y mantén la excelencia en tus estudios

Adquiérelos ahora



Por: Isabella Jiménez Delgado

El derecho del consumidor desde las ideologías políticas

¿Divide y triunfarás?

El derecho del consumidor es un conjunto de normas jurídicas que protegen a los consumidores en sus relaciones con las empresas a través del estado, buscan garantizar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios seguros y de calidad, que reciban información clara y veraz sobre los productos que compran, y que tengan la posibilidad de reclamar en caso de que sus derechos sean vulnerados.

La forma en que se concibe y se aplica el derecho del consumidor está estrechamente relacionada con las diferentes ideologías políticas, puesto que quien regula el derecho al consumidor es el estado y en el estado nos encontramos con gran variedad de ideologías, opiniones y vertientes que suelen desarrollarse en proyectos destinados mayormente al consumidor, claro que encontramos una influencia de estas vertientes en cómo se desarrollan los proyectos y las leyes en la sociedad, teniendo en cuenta la efectividad de estas una vez puestas en marcha. En general, las **ideologías de izquierda** tienden a defender un papel más activo del Estado en la protección de los consumidores, mientras que las **ideologías de derecha** suelen abogar por un enfoque más laissez-faire, con menos intervención estatal en el mercado. Demostrando una gran brecha entre ambas posturas desenvolviéndose en interminables discusiones que tarde o temprano terminan con afectar al consumidor de alguna u otra manera, algunos han encontrado puntos "medios" dentro de las dos posturas que han llevado a desarrollar resultados más armoniosos pero he aquí la pregunta, ¿Estamos obligados a escoger una postura u otra para tener más efectividad? O es solo cuestión de encontrar el equilibrio en estas para facilitar el surgimiento de nuevas ideas.

¿Qué opina la izquierda?

• **Mayor intervención estatal:** Las ideologías de izquierda generalmente apoyan una mayor intervención del Estado en la regulación de los mercados, con el objetivo de proteger a los consumidores de las prácticas abusivas por parte de las empresas, todo esto para estar mucho más presentes a manera de control por parte del estado. Esto puede incluir medidas como la regulación de precios, la prohibición de la publicidad engañosa y el establecimiento de estándares de seguridad para los productos, un factor fundamental en este método es la confianza, teniendo en cuenta que como agentes el estado se encargará de todo, se busca la tranquilidad de estar seguro de lo que gastas o inviertes en el mercado.

• **Énfasis en la equidad:** También suelen poner un mayor énfasis en la equidad social, y por lo tanto, pueden apoyar medidas que buscan garantizar que todos los consumidores tengan acceso a productos y servicios básicos, independientemente de su nivel de ingresos. Esto puede incluir medidas como la creación de programas de asistencia para consumidores de bajos ingresos o la regulación de los precios de los servicios esenciales.

• **Protección del medio ambiente:** Pueden estar más inclinadas a apoyar medidas que protejan el medio ambiente, incluso si esto significa restringir las opciones de los consumidores, lo que nos ayuda a comprender claramente las prioridades incorruptibles de la izquierda y además nos deja con el interrogante de qué pasaría con el Do al consumidor por sí solo.

Posiciones de derecha:

• **Menor intervención estatal:** Las ideologías de derecha generalmente abogan por un enfoque más laissez-faire en la economía, con menos intervención estatal en los mercados. Esto significa que generalmente se oponen a las regulaciones gubernamentales que restringen la libertad de las empresas para operar y competir, esto con el fin de buscar más libertad y posibilidades en el mercado, lo que nos lleva a un sin número de diferentes consecuencias en el desarrollo económico basado en esta premisa, confirmando así su propia doctrina.

En Colombia, el derecho del consumidor ha sido un tema de debate político en los últimos años. Algunas personas han argumentado que es necesario fortalecer la protección de los consumidores, mientras que otras han argumentado que las regulaciones existentes ya son suficientes

• **Énfasis en la libertad individual:** Además suelen poner un mayor énfasis en la libertad individual, y por lo tanto, pueden oponerse a las medidas que restringen las opciones de los consumidores, incluso si estas medidas tienen como objetivo proteger a los consumidores de prácticas abusivas ya que con esto se busca generar aún más ganancia en el mercado o los agentes en el mismo.

• **Confianza en el mercado:** Creen que el mercado es capaz de autorregularse y que la competencia entre las empresas protegerá a los consumidores de las prácticas abusivas intrínsecamente en su ejercicio. Por lo tanto, se oponen a la intervención estatal en el mercado, argumentando que esto solo sirve para crear ineficiencias y aumentar los precios.

En Colombia, el derecho del consumidor está consagrado en la Constitución Política de 1991, en la que se establece que "toda persona tiene derecho a acceder a bienes y servicios de calidad, a una información adecuada y veraz sobre los mismos y a la libertad de escoger". Esta protección se complementa con la Ley 1480 de 2011, que establece el Estatuto del Consumidor, en el que se definen los derechos de los consumidores y se establecen los mecanismos para su protección, por lo que entendemos con estado social de derecho la importancia del derecho al consumidor.

En Colombia, el derecho del consumidor ha sido un tema de debate político en los últimos años. Algunas personas han argumentado que es necesario fortalecer la protección de los consumidores, mientras que otras han argumentado que las regulaciones existentes ya son suficientes y que un mayor intervencionismo estatal solo serviría para ahogar la economía.

Nos hace cuestionarnos como ciudadanos y directos consumidores, ¿Cuál es el mejor camino? En la vida salvaje del mercado podemos interpretar muchas cosas, ya sea que no hay suficiente reglamentación y necesitamos más para más control y con este llegarán más resultados o que precisamente tanto caos se debe a la saturación e hiperproducción de reglamentación generando confusión, contradicción y desconocimiento en el tema.

Viene de pág. 9

report | opensignal. Open Signal. Available at: https://www.opensignal.com/es/reports/2022/07/colombia/mobile-network-experience

— Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2022). Usuarios Percibieron mejora en la Calidad de los Servicios de telefonía e internet móvil en 2022. Comisión de Regulación de Comunicaciones. Available at: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/usuarios-percibieron- mejora-en-calidad-servicios-telefonia-e-internet

— Editorial la República. (2023). Colombia se raja en ranking de los países con la mejor Calidad de Conexión de Internet. Diario La República. Available at: https://www.larepublica.co/empresas/calidad-de-internet-en-colombia-se-raja-en-el- servicio-movil-y-fijo-3657044

— Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2022). ¿Cómo está la neutralidad de red en Colombia? CRC. Available at: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/como-esta-neutralidad-red-en-colombia#:~:text=Es%20importante%20destacar%20que%20la,de%20manera%20li bre%20e%20informada

— Postdata. (2020). Medición de Percepción de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones 2020. Postdata. Available at: https://postdata.gov.co/story/medici%C3%B3n-de-percepci%C3%B3n-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020

— Editorial La República (2023) Colombia se raja en ranking de los países con la mejor Calidad de Conexión de Internet, Diario La República. Available at: https://www.larepublica.co/empresas/calidad-de-internet-en-colombia-se-raja-en-el- servicio-movil-y-fijo-3657044

— Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2022). En 2022, Colombia Alcanzó Cerca de 50 millones de conexiones a internet. CRC. Available at: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/en-2022-colombia- alcanzo-cerca-50-millones-conexiones-internet

— Melo, M.F. (2023) Infografía: El Precio de Internet Móvil en América latina, Statista Daily Data. Available at: https://es.statista.com/grafico/29085/costo-medio-de-1-gb- de-datos-moviles-en-latinoamerica/

— Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2023). La Crc Publica Informe sobre las tarifas de los planes y paquetes de servicio móviles ofertados por los operadores en Colombia durante 2022 (2023) CRC. Available at: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-publica-informe- sobre-las-tarifas-planes-y-paquetes-servicio-moviles

— Superintendencia de Industria y Comercio. Protección al consumidor - Telefonía móvil, fija, internet (TELCO) (no date) Inicio Sede Electrónica SIC. Available at: https://www.sic.gov.co/proteccion-del-consumidor/telefonia-m%C3%B3vil-fija- internet-telco

— Comisión de Regulación de Comunicaciones (2022) 8,1 millones de quejas presentaron los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el 2021, CRC. Available at: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/81-millones-quejas- presentaron-usuarios-servicios-telecomunicaciones-en

FORO JAVERIANO

Si quiere escribir para Foro Javeriano

Contáctenos

forojaveriano@javeriana.edu.co
www.forojaveriano.com
Síganos en twitter: @forojaveriano
Facebook: @forojaveriano
Instagram @forojaveriano_puj



Por: María Claudia Ortiz,
Mariana Díaz y Manuela Gómez

Luces y sombras en la gran ciudad

Batalla por la protección al Consumidor

La historia de Alejandro y la inclusión financiera: una crónica ficticia que aborda desde el punto de vista de un estudiante las barreras de acceso al sistema financiero y nos hace reflexionar sobre si realmente aplicamos la inclusión financiera.





Fuente: Wikipedia

En las entrañas del eje cafetero, donde las montañas se alzan majestuosamente y los valles se tiñen de verde exuberante se encuentra en la casa la casa de Alejandro. Criado de un pequeño pueblo donde todos se conocen, la vida es bastante sencilla pero llena de sueños.

El aroma del café recién tostado impregnado en el aire del día a día de Alejandro, su familia con sus manos laboriosas, cosechan los frutos de la tierra con orgullo y dedicación, preservando una tradición que ha pasado de generación en generación. Pero desde muy joven Alejandro anhelaba la oportunidad de estudiar en la gran capital.

Con el corazón lleno de ilusiones y la maleta cargada de esperanzas, Alejandro emprendió el viaje con destino a Bogotá. La ciudad los recibió con su belleza inexplicable y a su vez con sus calles bulliciosas y su ritmo frenético.

Aunque Alejandro estaba hipnotizado por esa nueva realidad que veía a través de sus ojos repentinamente ese paisaje que en un principio era de colores vibrantes se tornó en una gama de solo blancos y negros.

Se enfrento a una triste realidad completamente distinta, el acceso financiero era un privilegio para unos pocos en el que un foráneo como él no tenía cabida. Con mucha determinación Alejandro intentó abrir una cuenta bancaria de ahorros en Bancolombia, esto con el fin de administrar sus ahorros y recibir su salario como empleado de medio tiempo. No obstante, se topó con barreras que parecían insuperables. Alejandro se enfrentó a la cruel realidad de la exclusión financiera después de ser rechazado una y otra vez por su falta de historial crediticio.

Debido a que Alejandro se encontraba en esta situación, tomó la decisión de presentar una queja formal ante la Superintendencia financiera sobre las diferentes prácticas discriminatorias en las que se encontraba sometido, esto con el fin de promover ciertas medidas que involucren la inclusión financiera, poniendo como opción programas de educación financiera enfocados en gestión de dinero eficiente la toma de decisiones financieras acertadas e informadas.

Alejandro, al entrar a la página web de la superintendencia financiera se percata que cuenta con tres opciones distintas para presentar su queja y/o solicitud ante esta entidad, el usuario puede escoger una, dos o las tres opciones dependiendo de la inconformidad que tenga.

¿Qué pasa en el caso que Alejandro no quiera o pueda acceder de forma virtual para tramitar su solicitud?

La superintendencia financiera de Colombia cuenta con otras tres formas de acceder a atención:

- *Atención presencial: punto ciudadano ubicado en la calle 7 No. 4-49. Bogotá, D.C. En jornada continua de 8:15 a.m. a 4:15 p.m.*
- *Atención telefónica: 601 307 8042, Jornada continua, Lunes a viernes, 7:30 a.m. - 9:00 p.m. Sábados, 8:00 a.m. - 4:00 p.m.*
- *Canales virtuales: WhatsApp +57 317 639 8781, chat virtual www.superfinanciera.gov.co*

La primera opción es la queja, la cual es atendida directamente por la entidad financiera. En la conciliación el tramitante será convocado para asistir a una audiencia junto a la entidad, con el fin de buscar una solución a la inconformidad presentada, se contará con la participación de un conciliador de la Superfinanciera. Demanda, por este medio un funcionario de la Superfinanciera actúa como juez entre el demandante y la entidad para tomar una decisión sobre la inconformidad.

¿Que procede? ¿En dónde está regulado?

Esto está regulado en:

Decreto 457 de 2014: "por el cual se organiza el sistema administrativo nacional para la educación económica y financiera, se crea una comisión Inter sectorial y se dictan otras disposiciones".

Ley 104 de 2022 cámara: "por medio del cual se establece obligatoria la educación económica y financiera en Colombia, se modifica parcialmente la ley 115 de 1994 y se dictan otras disposiciones".

C.B.J 029 de 2014 el procedimiento adoptado por la superintendencia para el procedimiento de atención de quejas.

Dato: La situación de la inclusión financiera en Colombia: durante el 2023 Colombia aumentó 0,9% sus indicadores de inclusión financiera respecto al 2022, un escenario positivo impulsado por las Fintech, empresas que ofrecen servicios financieros en línea y que ahora atienden a población que antes no tenía acceso a este tipo de servicios.

Entre todos los desafíos de la gran ciudad, Alejandro encontró luz entre las sombras con el respaldo de las organizaciones que promovían la inclusión financiera. Con tenacidad, logro obtener servicios financieros básicos y comenzó a tomar medidas firmes para edificar su futuro.

1. Una vez recibida la queja o reclamo en contra de una entidad vigilada por parte de la SFC, se pondrá a disposición de la entidad vigilada a través del mecanismo que para ello se determine, para que sea atendida y resuelta dentro de los términos establecidos.

2. La entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al consumidor financiero en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información completa, clara, precisa y comprensible, con la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la entidad vigilada.

3. La información derivada de la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo por las entidades vigiladas, así como las comunicaciones y los soportes remitidos entre los consumidores financieros y entidades vigiladas, deberá estar a disposición de la SFC.

4. La entidad vigilada deberá clasificar las respuestas dadas al consumidor financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:

- **Favorable:** cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.
- **Parcialmente favorable:** cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.
- **No favorable:** cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.

5. La réplica interpuesta por el consumidor financiero contra la respuesta dada por la entidad vigilada a la queja o reclamo será atendida en el plazo señalado en el subnumeral del presente Capítulo. En el evento en que el consumidor financiero no presente réplica en un término de dos meses, la SFC dará por finalizado el trámite. (...)"

Fuentes:

— Decreto 457 de 2014

— Ley 104 de 2022

— C.B.J 029 de 2014

— Superfinanciera. (2023, 4 septiembre). Acerca de la SFC. Superfinanciera. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/60607/nuestra-entidadacerca-de-la-sfc-60607/

— Portafolio. (s. f.). "Fintech" aceleraron la inclusión financiera en Colombia durante el 2023. Portafolio.co. https://www.portafolio.co/economia/finanzas/inclusion-financiera-aumenta-de-la-mano-de-las-fintech-594793



Por: Carolina García, María Fátima Gómez y Bryan D. Barajas Cortés

Sanción del Proyecto de ley sobre "Suplantación de identidad"

Le contamos lo que debe saber y lo que opinamos



Fuente: Realizado por Carolina García, María Fátima Gómez y Bryan D. Barajas Cortés por medio de Canva

La suplantación de identidad es una problemática que genera perjuicios a las personas en la actualidad, está problemática consiste en hacerse pasar por otra persona con pretextos de conductas delictivas tales como la obtención de bienes y servicios con una identidad suplantada, fomentar el engaño a terceros y generar fraude. Según el informe de Dijin menciona que este delito aumentó drásticamente en un 409% en el 2020, siendo este año de la pandemia del COVID-19 y que a su vez como forma remota se promovió el desarrollo tecnológico para que las personas empezaran a tener alternativas en las tareas cotidianas desde su hogar, como la virtualidad que estimularía el crecimiento de los delitos cibernéticos con riesgos notorios en el trato de los datos personales. Así mismo, en el 2021 se reportaron 13.458 denuncias por robo de identidad, es decir, cinco fraudes financieros virtuales por hora.

Además, esta problemática genera consecuencias hacia una persona suplantada, por lo cual a través de la legislación colombiana se ha buscado mejorar y proteger a la persona fomentando la protección de sus datos, tal como lo dispone la ley estatutaria 1266 de 2008, que tiene como objetivo que las personas puedan "conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido". A su vez, en el artículo 296 del Código penal menciona el delito de falsedad personal, por lo cual esto demuestra que es un delito que va en contra de la buena fe de las personas por acciones que conllevan a conductas ilícitas. Sin embargo, a pesar de estas medidas legislativas no ha sido suficiente para frenar esta problemática, por lo que en el año 2022 se ha planteado en hacer un proyecto de ley que esté encaminada a establecer una ley con la finalidad de tomar medidas a la suplantación de identidad, encontrar soluciones efectivas que conlleven a una disminución y sean mínimos los efectos de este delito, de tal manera que miembros de la Cámara de Representantes como Duvalier Sánchez Arango, han estado al frente de generar un proyecto de ley que entró en constante debate por los diferentes órganos legislativos.

El representante David Racero resalto la importancia de proteger a los ciudadanos debido a la gran alza del fraude y la suplantación de identidad, además, afirmo que el proyecto es fundamental para asegurar la justicia financiera y evitar que las víctimas sufran daños adicionales por problemas que no son de su responsabilidad. La representante Katherine Miranda, enfatizó que la ley busca restituir los derechos de los ciudadanos y ofrecerles herramientas efectivas para resolver estos problemas sin enfrentar barreras burocráticas o procedimientos complejos que solo agravan su situación.

El proyecto de ley 190 de 2022, también conocido como "Ley Anti-Suplantación", tiene como propósito luchar contra el robo de identidad en Colombia. Este proyecto de ley tiene por objeto la adopción de medidas y políticas por parte de las entidades públicas y privadas para evitar reportes a centrales de riesgo y realizar la suspensión de los cobros a las personas víctimas de suplantación de identidad. Esté se rige principalmente por 3 principios: Principio de Acceso y Circulación Restringida, Principio de Seguridad y el Principio de Veracidad estos principios están fundamentados en La Ley 1581 de 2012 esta ley busca equilibrar el uso de la información personal con la protección de los derechos individuales, promoviendo un entorno seguro para la gestión de datos en Colombia y el Decreto 1377 de 2013 este establece las condiciones bajo las cuales se pueden recolectar, usar y tratar datos personales, asegurando el derecho a la privacidad.

Este proyecto de ley busca crear un marco integral para luchar contra la suplantación de identidad, que contenga la prevención, la detección, la investigación y la protección de víctimas mediante mecanismos y castigos para los suplantadores. El proyecto tiene como propósito salvaguardar la información personal de los ciudadanos, minimizar el daño causado por el robo de identidad y promover un entorno digital mucho más seguro para todos.

Se espera del proyecto de ley 190 de 2022 que impacte de manera positiva en la lucha contra la suplantación de identidad en Colombia. Actualmente existe mayor conciencia sobre este delito y los riesgos que este trae consigo, pero es fundamental que sigamos luchando contra este, de ahí la importancia que tiene este proyecto de ley en Colombia. Las entidades públicas y privadas han implementado medidas de mayor seguridad para proteger los datos personales de sus usuarios, y las víctimas de suplantación de identidad podrán tener un mayor acceso a la justicia y a mecanismos de protección. Gracias a la entrada en vigor de este proyecto de ley, se ha observado una disminución significativa en el número de casos de este delito. Ha sido una herramienta importante para combatir la suplantación de identidad en Colombia.

El estado actual en el congreso del proyecto de Ley 190-2022 se encuentra en el tercer debate de la comisión primera de la cámara de representantes, la última votación se llevó a cabo el 30 de noviembre de 2022 en este debate el proyecto fue aprobado con 17 votos a favor y 0 en contra. De ser aprobado en la comisión primera pasará a plenaria de la Cámara de Representantes para su votación final. Si es aprobado en plenaria, pasará al Senado de la República para iniciar el mismo proceso de aprobación. En caso de ser aprobado en ambas cámaras, el proyecto pasará a sanción presidencial. Si el presidente lo aprueba, se convertirá en ley y entrará en vigor.

De no ser aprobado el proyecto de ley existen distintas alternativas para poder lograr su radicación, entre ellas está radicarlo nuevamente en la cámara de representantes: Esta podría ser la solución más sencilla debido a que el proyecto ya fue aprobado en esta instancia sin embargo también sería la más incierta esto debido a que no se sabe si este vuelva caer o no. Presentar una acción de tutela podría ser otra solución esto debido a que, al interponerla frente a la Corte Constitucional, argumentan que la falta de protección a las víctimas de suplantación de identidad viola los derechos fundamentales de las personas.

Cabe recalcar que no seriamos el primer Estado que busca regular esto debido a que hoy en día es una problemática a nivel mundial está por ejemplo el caso de España con la ley orgánica 3 de 2018 esta se encarga de la protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, esto nos demuestra que este es un tema bastante delicado el cual necesita una especial regulación con el objetivo de afrontar los nuevos retos que trae la tecnología.

Por lo tanto, consideramos que una problemática como esta que se convierte cada vez constante por las innovaciones en la cotidianidad, con las cifras que demuestran las personas que han sido afectadas y que existen vacíos para solucionarla, es necesario a través de los órganos legislativos puedan idear y planificar un proyecto de ley como el que se ha planteado anteriormente y que contenga un gran alcance hacia herramientas efectivas, las cuales puedan recoger soluciones y prevención de este delito. También es importante que este proyecto esté encaminado hacia una futura implementación para lograr una protección de datos y así se pueda disminuir las personas que han sufrido perjuicios por este tipo de situaciones.

Fuentes:

—Constitución Política de Colombia [Const]. Art 20. 7 de julio de 1991 (Colombia)

—Código Penal [CP]. Ley 599 de 2000. 24 de julio de 2000 (Colombia)

—Ley estatutaria 1266 de 2008. 31 de diciembre de 2008. D. O. No. 47.219

—Superintendencia de Industria y Comercio. (s. f.). https://www.sic.gov.co/boletin/juridico/habeas-data/indebido-tratamiento-de-datos-personales-por-casos-de-suplantaci%C3%B3n-de-identidad

—Stradata, A. (2022, May 4). El riesgo LA/FT de la suplantación de identidad o la falsedad personal en Colombia. Aml | Stradata. https://aml.stradata.co/2022/05/04/el-riesgo-la-ft-de-la-suplantacion-de-identidad-o-la-falsedad-personal-en-colombia/

—Ley contra la suplantación impactaría sensiblemente el Sarlaft y el Sagrilaft. (n.d.). Ámbito Jurídico. https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/ley-contra-la-suplantacion-impactaria-sensiblemente-el-sarlaft-y-el-sagrilaft

—Sanchez, D., Miranda, K., Pulido, J., Londoño, J., Castellanos, W., Avendaño, C., Giraldo, C., Ospina, E., Goméz, J., García, A., Velasquez, O., Carvalho, D., González, H., Espitia, A., Salamanca, J y Rodríguez. G., (Septiembre 08, 2022). Proyecto de ley No _ de 2022. Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte a centrales de riesgo por suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones y las entidades financieras y/o crediticias y se dictan otras disposiciones.

—https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2022-09/P.L. 190-2022C%20%28SUPLANTACION%29.pdf



Por: Jaime Andrés Acosta Orjuela, Felix Eduardo Chapman Bayona y Pablo Jaramillo Bernal

Servicios Controlados por el Estado

¿Premio o Castigo?

Estudiantes de cuarto semestre reflexionan sobre la conveniencia de una reforma en cuanto al régimen de prestación de los servicios públicos domiciliarios y sus posibles consecuencias.

¿Quién debe proveer por las necesidades del pueblo? La respuesta a esta pregunta no es sencilla, tiene matices y perspectivas varias desde las cuales abordar el problema. La noción de un Estado Social de Derecho (ESD), propone que dicho Estado no debe solo respetar los derechos de sus ciudadanos, sino también garantizarlos. Bajo ese supuesto, el Estado debe proveer servicios públicos domiciliarios a sus ciudadanos, pero, un análisis aterrizado y realista permite ver que el Estado no está en la capacidad técnica, económica o infraestructural de proveer todos y cada uno de los servicios públicos domiciliarios que son esenciales a sus ciudadanos. Este hecho ha llevado a que la gran mayoría de los Estados con regímenes liberales en materia económica, dependen de privados para que estos provean determinados servicios.

Claro ejemplo de esto en Europa es el Reino de España, donde los ciudadanos españoles tienen la libertad de contratar las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que mejor consideren ellos, prestan el servicio.

"*El mercado libre de la luz en España está formado por más de 400 empresas eléctricas. Todas ellas marcan el precio del kWh que creen conveniente para obtener beneficios por su actividad.Estas compañías, llamadas comercializadoras de electricidad o gas natural compran la energía en el mercado mayorista con el fin de ponerla a la venta para el público, se encargan de gestionar los contratos con los clientes y de facturar la energía consumida en cada punto de suministro*".

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia es la encargada de regular este mercado en España, cerciorándose de que se respeten las prácticas de la libre competencia y se respete el orden público, además no exceder el máximo tarifario. Se puede observar cómo, aun habiendo variaciones, el sistema mixto es eficiente y la norma, no solo en Colombia. Esta eficiencia se puede probar en el crecimiento de en España de 70,000 consumidores del 2018 al 2019. La cuestión a analizar es pues, si Colombia, bajo iniciativa del Presidente Gustavo Petro, debería abandonar este ya cimentado sistema, y, en cambio, darse a la tarea de que el Estado provea todos los servicios públicos domiciliarios.

Pero, hay que hablar con matices e imparcialmente, el gobierno, NO quiere asumir para sí la facultad de prestar todos los servicios públicos domiciliarios. Esto proviene probablemente de la incorrecta interpretación de algunos de los discursos del presidente, donde quiere asumir facultades de regulación. Empero, el proyecto de Ley presentado por El Gobierno, que a día de hoy permanece sin número, mantiene el llamado régimen mixto, (establecido principalmente en las Leyes 142 y 143 del 94) en dónde públicos y privados, compiten bajo el esquema de libre mercado, con orientación de política general en cabeza del Presidente (quién delega esta función en las comisiones reguladoras). En este esquema, las comisiones reguladoras establecen los límites a las tarifas y la superservicios ejerce las funciones de inspección y vigilancia. La Contraloría General de la República y las contralorías territoriales ejercerán el control fiscal que fuere necesario.

En el proyecto, lo que se busca es la adición de disposiciones a las leyes anteriores, que, parafraseando al presidente, favorezcan a los consumidores por encima del empresario.

El proyecto establece en su artículo 14.43, que las entidades públicas que presten servicios domiciliarios, no estarán sometidas al régimen de contratación estatal. De esto sigue que se puede establecer la contracción directa por parte de estas entidades, sin tener que someterse al régimen de licitación pública establecido en la Ley 80 del 93.

Se propone adicionar al artículo 11 de la Ley 142 del 94, el contenido del artículo 16A del proyecto, el cual consagra que las comunidades organizadas podrán fijar sus tarifas, ya que se entiende que no hacen parte del régimen de prestación de servicios públicos domiciliarios. De serlo, las comisiones reguladoras serían las competentes. Además, el proyecto adiciona en el artículo 87A que el gobierno podrá establecer un régimen tarifario solidario con base en criterios sociales y rentísticos. Se puede ver como, de una u otra manera, se intenta rodear a las comisiones reguladoras como autoridades tarifarias.

El artículo 16A establece que las comunidades organizadas podrán prestar los servicios sin constituirse como empresa de servicios públicos. De esto surgen múltiples preocupaciones partiendo del supuesto que puede ser peligroso debido a que no se sabe si estas comunidades serán competentes o capacitadas técnicamente para cumplir esta prestación necesaria para la correcta fomentación de una vida digna. Criterios técnicos esenciales para la correcta prestación de este servicio, como, el correcto conocimiento técnico del funcionamiento previamente estudiado de las plantas generadoras de energía, como bien pueden ser hidroeléctricas, solares, entre otras. Entre otros criterios técnicos, deben contar con un entendimiento general de cómo funcionan las líneas de transmisión de energía, con el fin de llevar energía del generador a los puestos de consumo a lo largo y ancho de su comunidad. Entre otra y no menos importante, las comunidades deben tener conocimiento de la normatividad vigente en materia de regulación de la prestación de estos servicios, junto al papeleo y permisos necesarios.

Como vemos en estos conocimientos puntuales, no lo son por lo general de una comunidad organizada, y por lo tanto la ley tampoco habla de que los adquieran para la correcta realización de la prestación. La alta Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha mencionado reiterativamente de la mano de la sentencia C-150/2003 y la T-568/1999, que "El Estado tiene la obligación de garantizar que la prestación del servicio de energía eléctrica se realice bajo principios de eficiencia, continuidad, y calidad, en aras de promover el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población." Como vemos en el artículo anterior por lo mencionado, no opera ni la eficiencia, ni la calidad y seguro mucho menos la continuidad.

El parágrafo 2 del artículo 16A nos dice que las redes y demás instrumentos para la prestación de servicios públicos son propiedad colectiva de las comunidades organizadas, sin embargo, estarán sometidas a control fiscal por la Contraloría General de la República, y contralorías territoriales cuando fuere el caso. La duda es ¿Qué clase de control debe hacer esta entidad a lo que la propiedad colectiva esencialmente entre vecinos? Si no están sometidas al régimen de contratación pública, ni al régimen de prestación de servicios públicos, ni deben constituirse como empresa de ninguna naturaleza, ¿Cuál sería el papel del derecho público frente a la regulación de esta materia, si son constituidas por asociaciones netamente privadas? Ahora bien, Si este grupo será monitoreado por la Contraloría General de la República para temas fiscales, ¿en caso de presentarse algún problema quién sería responsable? Se analizan demasiados vacíos en materia de este artículo, generando más dudas que certezas en los artículos que se pretenden adicionar en la Ley 142 de 1994.

La noción de un Estado Social de Derecho (ESD), propone que dicho Estado no debe solo respetar los derechos de sus ciudadanos, sino también garantizarlos.

En el artículo 27 se establece que los miembros de las juntas directivas de las empresas oficiales de prestación de servicios públicos domiciliarios, los pondrá en su totalidad, el Presidente, el gobernador o el alcalde, si fueran, nacionales, departamentales o municipales, respectivamente. Esto, en conjunto con el hecho de que no estarán sometidas al régimen de contratación de la Ley 80 del 93, permitiría que la presidencia, indirectamente, decidiera sobre la gestión y contratación de las empresas más grandes del país.

Creemos profundamente que este proyecto de ley no responde muchos cuestionamientos válidos y sobre todo técnicos de la capacidad para prestar el régimen de servicios públicos domiciliarios por parte de asociaciones de particulares. Es más, no creemos que esta propuesta sea viable en la práctica ¿Si el Estado como órgano máximo de organización y vida institucional no ha sido capaz de dirimir conflictos con grandes empresas particulares como AIRE en la costa caribe, que indica que lo puede hacer con comunidades de vecindad? Además, otorga facultades y poderes extraordinarios a comunidades de vecinos que probablemente no cuenten con la capacidad para administrar una red de acueducto o de alumbrado público.

Por otro lado, en nuestra opinión es *contra legem* otorgar facultades a las Comisiones Reguladoras para imponer servidumbres a la fuerza sobre redes de servicios públicos privadas, entendemos que en Colombia existe la función social de la propiedad, pero hasta qué punto el Estado puede alegar esta mediante la arbitrariedad. Para finalizar no dejemos de lado la propuesta de nombrar a dedo a todos los miembros de las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos. Tras dos años fatídicos del Gobierno del Cambio en cuanto a libre nombramiento y remoción de funcionarios públicos nos podríamos hacer una idea de lo que pasaría si esta propuesta se materializa en ley.

Fuentes:

—Ley 142 de 1994

—Hérnandez, C. (2023, September 23). Reformar Los Servicios públicos: Por Qué Petro cree que es necesario. Portafolio.co. https://www.portafolio.co/economia/gobierno/gustavo-petro-prometio-reforma-a-los-servicios-publicos-por-que-cree-que-es-necesaria-589759

—Arenales, J. V. (2023, September 27). Presidente Petro insiste en que se va a presentar la Reforma para los servicios públicos. Diario La República. https://www.larepublica.co/economia/petro-insiste-en-hacer-la-reforma-a-los-servicios-publicos-3715305

—Morales, C. (2024, February 19). Reforma de Servicios Públicos: Cómo es el borrador del proyecto y cuándo se votará. Diario AS. https://colombia.as.com/actualidad/reforma-de-servicios-publicos-como-es-el-borrador-del-proyecto-y-...

FORO JAVERIANO

Si quiere escribir para Foro Javeriano

Contáctenos

forojaveriano@javeriana.edu.co
www.forojaveriano.com
Síganos en twitter: @forojaveriano
Facebook: @forojaveriano
Instagram @forojaveriano_puj



Por: Juan Enrique Zuluaga

La Superintendencia Financiera y la

Suplantación de identidad

La Superintendencia financiera surgió de la fusión de la Superintendencia Bancaria de Colombia y la Superintendencia de Valores, mediante el Decreto 4327 de 2005. Fue originada con una función de vigilancia y control de la actividad financiera, dando seguridad a los mismos consumidores financieros sobre la actuación bajo los principios de integridad y transparencia de las entidades vigiladas.

A su vez, en materia legislativa, la Ley 1328 de 2009 regula el régimen de protección al consumidor financiero, estableciendo principios y reglas que deben regir en las relaciones que sostienen las entidades financieras con sus consumidores, con el fin de protegerlos desde la posición vulnerable en la que se encuentran.

Sin embargo, en muchos casos la protección que se brinda por medio de la regulación no es suficiente, aparecen terceros sin buenas intenciones, buscando un provecho ilegal, donde nos encontramos con un fenómeno que ha inundado la realidad: La suplantación de identidad. Que acuerdo con la información de la DIJIN creció 409% en el 2020, debido a la pandemia del Covid-19.

Esta situación también es estudiada por la Superintendencia de industria y comercio, que la define refiriéndose a: "Aquel suceso que consiste en hacerse pasar por otra persona para diversos propósitos: engañar a terceros, obtener bienes y servicios con cargo a la persona suplantada, incurrir en fraudes y otro tipo de conductas ilícitas".

De la misma manera, además de ser un fenómeno preocupante tanto en la actividad comercial como financiera, es un delito en Colombia y está tipificado en nuestro Código Penal con el nombre de "Falsedad personal" en el artículo 296, a saber: "El que con el fin de obtener un provecho para sí o para otro, o causar daño, sustituya o suplante a una persona o se atribuya nombre, edad, estado civil, o calidad que pueda tener efectos jurídicos, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya otro delito".

Pero la verdadera pregunta es ¿Quién es el encargado de velar por la protección del consumidor financiero cuando es suplantado?

La Superintendencia Financiera afirma que, aunque es su deber proteger al consumidor financiero, su función se reduce, por lo menos en estos casos, a tramitar las quejas que la víctima presente y a exigirle una respuesta oportuna a la entidad relacionada. Así como proferir instrucciones obligatorias a las entidades vigiladas para de prevenir la ocurrencia de estos delitos. Por lo mismo, la entidad argumenta que no está facultada para administrar justicia en sí, y no es competente para declarar ningún tipo de responsabilidad penal. Así como tampoco tiene a su cargo la investigación de la conducta arriba mencionada. Hacen énfasis en que estas son tareas atribuibles a los jueces de la república y a otros órganos de la rama judicial que el constituyente determino.

Por mucho que el organismo se lave las manos diciendo que resolver estos conflictos no hace parte de sus funciones. Según un derecho de petición del año 2023, la entidad ha recibido un total de 297.044 quejas y reclamos, de los cuales 34.264 están relacionados con "presunta suplantación de personas". Esto demuestra que los consumidores financieros que fueron suplantados, ven en la Superintendencia una luz de esperanza que les puede ayudar a mejorar su situación.

Ahora bien, se supondría que en la materia en la que el organismo acepta su competencia debería haber unas cifras positivas. Sin embargo, el derecho de petición anterior no nos muestra lo mismo, pues de esas 297.044, a febrero de este año, solo 320 han terminado por sentencia o fallo emitido por los mismos.

En este orden de ideas, si acudimos al mecanismo propuesto por la superintendencia financiara, que viene siendo la justicia ordinaria, donde el ente acusador es la fiscalía, según el artículo 250 de la carta política, entramos a un proceso lento que puede al final terminar por menoscabar los derechos de la víctima.

Ahora bien, existe un vacío en el ámbito practico, pues reparar a la víctima es una tarea compleja, es decir, que se le reintegre el dinero perdido en la transacción que sufrió del fenómeno de suplantación, porque aun así le apliquen regímenes claros de responsabilidad penal, pues lo que la víctima espera, que viene siendo recuperar lo que fue perdido, no es posible a simple vista, pues el dinero en la mayoría de las ocasiones ya no existe.

En conclusión, aunque en teoría el consumidor financiero este protegido por instituciones que velan por el cumplimiento de un marco normativo estricto, existen casos a los que el Estado se le imposibilita llegar de manera tan eficiente, como ocurre en el fenómeno de la suplantación de identidad.

Todo esto deriva en un vacío que al final es la victima quien se va a ver en una situación desprotegida, pues se enfrenta a procesos largos y que no terminan por satisfacerle su interés.

Pero no todo son malas noticias, en la actualidad existen diversas iniciativas desde las diferentes ramas del poder público que buscan rellenar sistemáticamente este vacío. Donde enfocan sus esfuerzos para proteger a los consumidores que se encuentran en una posición vulnerable frente a estos delincuentes, uno de los más claros ejemplos es un proyecto de ley estatuaria que fue aprobado el pasado año en último debate por el congreso.

Estamos a la espera, hay esperanzas.

Fuentes:

—Superintendencia Financiera. (2024). Derecho de peticiónn No. 2024005689-003-000.

—El Tiempo. (2024, 30 de mayo). "Suplantación de identidad: esto es lo que debe hacer si fue víctima de este delito."

—Asuntos Legales. (2024, 30 de mayo). "¿Qué penas puede enfrentar y qué multas puede tener por suplantación de identidad?"

—Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Advertencias y medidas administrativas por ejercicio ilegal de actividad financiera: Advertencias por suplantación.

—Stradata. (2022, 4 de mayo). El riesgo de la FT de la suplantación de identidad o la falsedad personal en Colombia

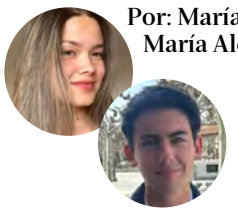
—Ley 1328 de 2009, 10 de mayo de 2009, Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Diario Oficial No. 47.338, 10 de mayo de 2009. Bogotá, Colombia



Suplantaron mi identidad en mi cuenta, ¿es el fin?

Una mirada desde la protección al consumidor financiero

A pesar de que existen esfuerzos legislativos, judiciales y administrativos para proteger a los consumidores en el ámbito financiero, persisten desafíos que requieren una atención continua. Abordar estas inconsistencias implica mejorar la accesibilidad y la comprensión de la información financiera, garantizando así la precisión en casos de especial atención.



Por: María Paula Herrera, María Alejandra Gil y Juan José Guerrero

Hace muchos años, la simple idea de que se pudieran llevar grandes sumas de dinero en un pequeño pedazo de plástico o hasta incluso en algo más allá que una tarjeta hubiese llegado a ser inimaginable. Sin embargo, con el pasar del tiempo y el desarrollo de las tecnologías, hoy en día podemos hablar del dinero plástico, las bitcoins y el dinero electrónico. Asimismo, existen un montón de entidades bancarias que le prestan diversos servicios a sus clientes como los mencionados anteriormente. Este mecanismo llega a nuestras vidas como una forma de simplificar las transacciones de dinero, sin embargo, no todo es color de rosa pues junto a estas comenzaron a presentarse casos de hurtos y estafas en línea.

De acuerdo con una investigación de "El Colombiano", Colombia es el segundo país con más ataques cibernéticos de la región, al registrar 1,8 millones de intentos. Además, la tasa de intentos de fraude digital en Colombia aumentó un 134 % del año 2019 al año 2021, esto sigue siendo un gran problema en aumento y más porque los consumidores no tienen muy claro cuáles son las obligaciones que tienen las entidades financieras frente a ellos y cuáles son los derechos que estos primeros tienen. Es aquí donde entra la protección al consumidor financiero, un tema del cual todos deberíamos saber, pero en el mundo real pocos lo hacen.

Colombia se ha puesto en la tarea de ordenar los temas referentes a la protección del consumidor financiero, es por esto que nuestro país cuenta con una amplia lista de normas que se encargan de regular las situaciones financieras al igual que los problemas que se podrían presentar entre las entidades y sus clientes. Dentro de estas podemos encontrar la Ley 1480 del 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones". Esta ley plantea diversos derechos que tiene el consumidor, dentro de los cuales podemos encontrar el derecho a realizar la respectiva reclamación "ante el traductor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley". Asimismo, el consumidor también tiene un derecho que no parece ponerse muy en práctica y es el derecho a la educación, lo cual hace referencia a que estos reciban la educación sobre los derechos que tienen y las formas de hacerlos efectivos.

Si bien son importantes los derechos que ustedes como consumidores tienen, dentro de esta ley el artículo 51 se presenta como una pequeña moneda de oro dentro de un cofre de monedas de plata. Este artículo hace referencia a la reversión del pago, una herramienta puesta al aire para el público pero sin una transmisión directa hacia ellos. En dicho artículo se señala que cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito o de débito (entre otros instrumentos de pago electrónico), los participantes del proceso de pago deberán reservar dicho pago que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, una operación no solicitada, entre otros. Esto dicho en pocas palabras y dirigido a nuestro tema de hoy, usted como consumidor puede pedir la reversión de un pago cuando fuese objeto de fraude. Esta ley ha sido vital en los últimos años y aún lo sigue siendo pues regula la protección al consumidor de una forma completa, sin embargo, se le escapó profundizar más el fraude en línea.

Las estafas en línea en Colombia se han diversificado y sofisticado con el paso del tiempo, esto aprovechando el auge de las plataformas digitales y la falta de conocimiento y precaución por parte de muchos usuarios. Si nos ponemos a analizar el panorama del fraude en línea, existen diferentes modalidades que son tan sofisticadas y engañosas, que permiten que los usuarios no perciban una sola sospecha al momento que sufren de un fraude en línea. Podemos encontrar algunos nombres conocidos como el "phishing", este sucede cuando los estafadores se hacen pasar por entidades financieras con el objetivo de obtener información personal y financiera a través de sitios web falsos, mensajes de texto o correos electrónicos. También pueden llegar a suplantar la identidad de la víctima y el acto siguiente es realizar compras, solicitar créditos y hasta cometer otros delitos. En este momento es emergente las falsas ventas en línea, mismas que aparentan ser tiendas legítimas y ofrecen productos inexistentes, con el objetivo de recaudar información bancaria en los que lamentablemente caen en su trampa. Las consecuencias llegan a ser devastadoras financieramente hablando, aunque esto va más allá de lo económico. El estrés, ansiedad, la pérdida de privacidad son factores colaterales que llegan a atormentar debido a las situaciones fraudulentas. El proceso emocional puede llegar a ser muy desgastante y es notable que los altos niveles de estrés y ansiedad de las víctimas son perjudiciales para la salud. Se puede mencionar una innumerable de modalidades que se utilizan actualmente, sin embargo es más importante combatir la amenaza en conjunto.

La educación respecto a estos temas son determinantes para limitar las situaciones. Debe existir un esfuerzo conjunto del sector público, privado y de la ciudadanía para denunciar posibles intentos de fraude. De igual manera, es crucial que las posibles víctimas logren identificar ofertas fraudulentas, correos electrónicos y hasta adquirir la capacidad para bloquear la tarjeta en menos de cinco minutos en el caso de un hurto.

Teniendo en cuenta el estado actual de las cosas, en el mes de junio del año pasado se aprobó el proyecto de la "Ley de estafa digital" la cual tiene la intención de proteger a las víctimas frente a casos de fraude digital. Esta norma vino a ser un giro muy importante dentro de nuestro país pues establece que en caso de que una persona sea víctima de fraude y se logre demostrar dicho fraude, la respectiva deberá presentar la demanda y así la entidad bancaria deberá suspender los cobros asociados al fraude (la persona no tendrá que pagar cuotas de créditos que no sacó) y eliminar el reporte negativo en las centrales de riesgo. Esta norma resalta la importancia y seguridad que deben ofrecer las entidades financieras a sus consumidores, sin embargo, en los últimos días ha sido objeto de debate. La entidad Asobancaria (Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia) que representa al gremio de instituciones financiera está pidiendo la inexequibilidad de dicha ley pues, de acuerdo con ellos, la ley contiene ciertos elementos que genera una desproporcionalidad en los derechos que tienen las entidades. Frente a esta declaración se ha contraargumentado que las entidades bancarias deben empezar a asumir la responsabilidad ya que estas tienen los suficientes recursos para mejorar sus herramientas y evitar que se cometan este tipo de delitos. Con base a esto, la exposición de ambos puntos de vista trae consigo el cuestionamiento de que si bien esta es una ley dirigida a la protección del consumidor financiero, ¿qué tanto se tuvo en cuenta a otros sujetos dentro del problema que se podrían llegar a ver afectados por la norma?

Es notorio que la protección al consumidor en el sector financiero es fundamental para asegurar relaciones justas entre las entidades financieras y los usuarios de sus servicios. En Colombia, para fortalecer esta protección, se han encontrado algunos desafíos e inconsistencias que pueden afectar la efectividad de estas medidas. Entre estos encontramos las dificultades en la información a usuarios: Una de las principales inconsistencias radica en la complejidad inherente de los productos financieros. Muchos productos, como préstamos, inversiones y seguros, involucran términos y condiciones técnicas que pueden ser difíciles de comprender para los consumidores promedio. Los tecnicismos y la poca información que cubren las entidades financieras puede llevar a la toma de decisiones erróneas por parte de los clientes. Aunque la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) exige la divulgación de información detallada, la forma en que se presenta esta información puede no ser accesible o comprensible para todos.

A pesar de que existen esfuerzos legislativos, judiciales y administrativos para proteger a los consumidores en el ámbito financiero, persisten desafíos que requieren una atención continua. Abordar estas inconsistencias implica mejorar la accesibilidad y la comprensión de la información financiera, garantizando así la precisión en casos de especial atención frente a situaciones como robo o fraude. Es muy importante que se pueda cuidar con todas las de la ley al consumidor. Con esto en mente, ahora le presentaremos unos pasos a seguir en caso de que sea víctima de esta situación.

Pasos a seguir por fraude electrónico:

1. Informe a la Entidad Financiera

- Notifique a la Entidad Bancaria inmediatamente después de detectar el fraude.
- Bloquee la Tarjeta/Cuenta: Solicite el bloqueo inmediato de la tarjeta o cuenta afectada.
- Proporcione Información y Pruebas: Informe detalladamente sobre los hechos y entregue cualquier prueba disponible.

2. Presenta una Denuncia Formal

Denuncie ante la Fiscalía General de la Nación: Tiene 20 días hábiles para presentar una denuncia formal de robo de identidad, ya sea de manera presencial o a través de la página web de la Policía Nacional. Una vez reportado el robo o extravío, las entidades financieras están obligadas a iniciar un proceso de investigación para determinar las transacciones fraudulentas y proteger los fondos del consumidor.

3. Espere la Respuesta de la Entidad Financiera

- Tiempo de Respuesta: La entidad financiera tiene un plazo de 15 días hábiles para investigar el fraude y dar una respuesta.
- Resultados de la Investigación: Dependiendo del resultado, la entidad puede reconocer total o parcialmente el valor defraudado.

4. Acciones Adicionales

- Defensor del Consumidor Financiero: Si considera que la entidad bancaria es responsable del fraude o no ha prestado el servicio adecuado, puede acudir al Defensor del Consumidor Financiero.
- Superintendencia Financiera de Colombia: También puede presentar una queja ante la Superintendencia Financiera si el banco no sigue los lineamientos estipulados.

5. Decisión de la Fiscalía

Comprobación del Fraude:

- Si se comprueba la suplantación: Será exonerado y desvinculado de cualquier cobro asociado a la obligación financiera y del reporte en las centrales de riesgo.
- Si no se comprueba la suplantación: El cobro y el reporte en las centrales de riesgo se reanudará, y usted enfrentará responsabilidades penales por falsa denuncia.

Recuerde querido lector, si te roban tus cuentas o te estafan, no necesariamente significa el fin de tus finanzas, sin embargo hay que actuar rápido. Es fundamental conocer y hacer uso de los mecanismos disponibles para proteger los intereses financieros y garantizar una respuesta adecuada por parte de las entidades financieras y las autoridades competentes.

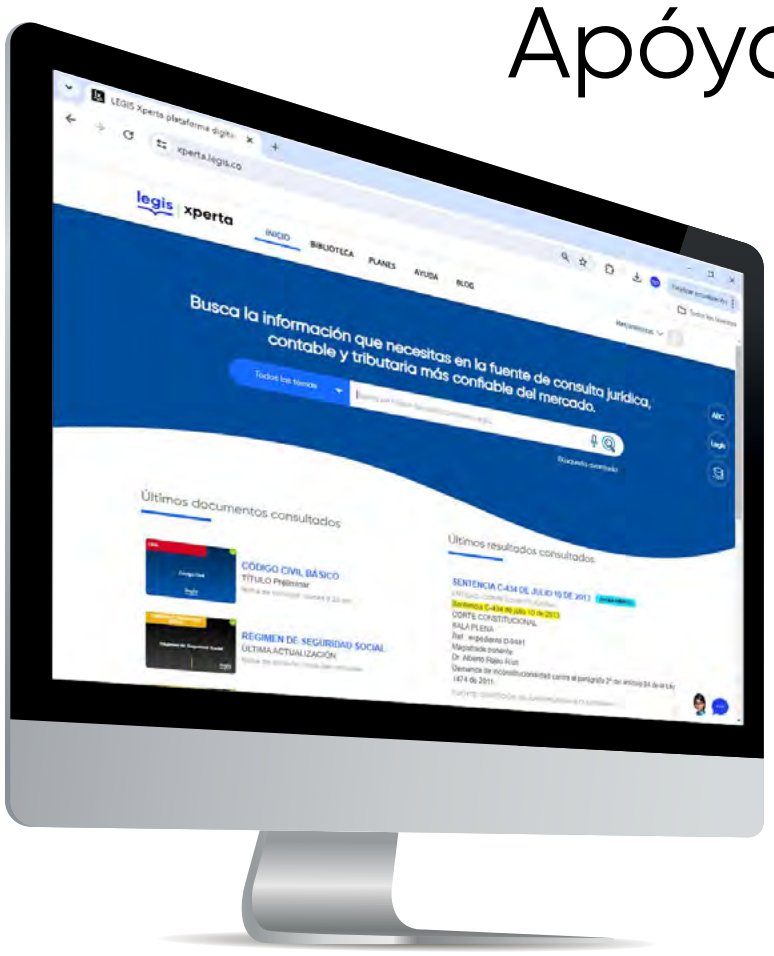
Fuentes:

—Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 12 de octubre de 2011.

—Ley de estafa digital del 2023.



Apóyate de Legis Xperta



Plataforma especializada en las ramas del derecho: tributario, aduanero, público, laboral, privado, comercial y mucho más.

Solo los mejores están con

legis | xperta

¡Cotiza tu plan con nosotros ahora!