

Análisis

Emilio José Archila,

director del Departamento de Derecho Económico de la Universidad Externado de Colombia.



MERCADO DE DINERO

Publicación trimestral para el Consumidor y la Empresa

Punto crítico:

"Para que tenga la influencia que todos necesitamos, el funcionario trabajaría en aspectos estructurales, sin limitarse a ser un tramitador de PQRs".

"Como respuesta a la participación de Claro en el mercado, se ha discutido mucho sobre la necesidad de contar con instrumentos de defensa para el consumidor de comunicaciones".

LOS CONTRATOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SON EN SU MAYORÍA CONTRATOS DE ADHESIÓN

Por un defensor del usuario de telecomunicaciones

Emilio José Archila Peñalosa
earchila@archilaabogados.com
earchila@uexternado.edu.co

En gran medida como respuesta a la participación de Claro en el mercado, se ha discutido mucho sobre la necesidad de contar con instrumentos de defensa para el consumidor de comunicaciones.

En ese contexto, mucho nos serviría pensar en un verdadero Defensor del Usuario de Telecomunicaciones, que bien podría tener las siguientes condiciones:

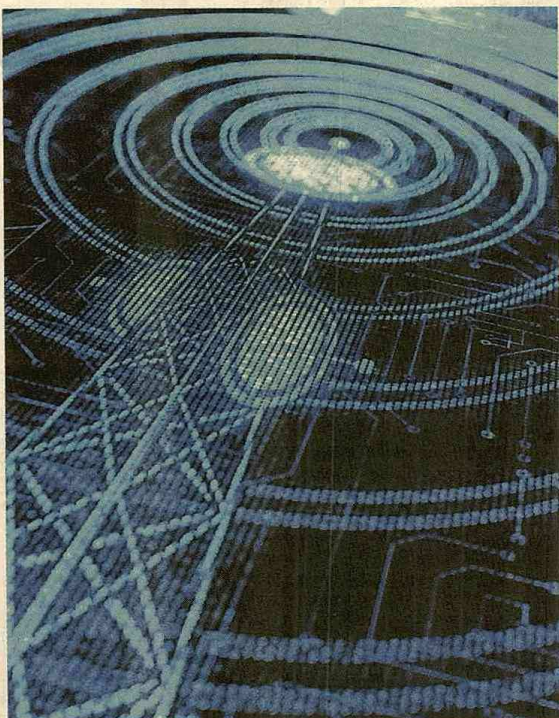
Modelo: Se trabajaría sobre un modelo de Defensor por empresa, a manera como se lleva a cabo en las entidades financieras y no un funcionario general para todo el sector como se pensó para el sector salud.

Aspectos críticos: Para que tenga la influencia que todos necesitamos, el funcionario trabajaría en aspectos estructurales, sin limitarse a ser un tramitador de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) como ha sucedido con el del sector financiero.

• **"Negociación" de los contratos y las condiciones generales de éstos:** Los contratos de los servicios de telecomunicaciones son en su mayoría contratos de adhesión. Las empresas de telecomunicaciones tendrían la obligación de negociar esos contratos con el defensor,

El esquema que se propone trabaja

sobre un modelo de defensor por empresa, a manera como se lleva a cabo en las entidades financieras y no un funcionario general para todo el sector como se pensó para el sector salud.



A PROPÓSITO de la participación de Claro en el mercado se ha discutido sobre la posibilidad de contar con un verdadero Defensor del Usuario de Telecomunicaciones.

para que éste pueda vetar la inclusión de aquellas cláusulas que sean abusivas, defraudatorias o contrarias a los intereses de los consumidores.

• **Prácticas comerciales abusivas o defraudatorias o de competencia desleal:** El defensor tendría acceso a todas y podría prohibir

aquellas prácticas comerciales que puedan afectar los derechos de los consumidores, o causar defraudaciones o abusos hacia éstos. Esta función sería muy relevante en facetas de la actividad tales como los programas publicitarios, las promociones, los mecanismos de facturación, mediciones

de los consumos, esquemas de reclamaciones, formas de cobro jurídico y prejurídico, condiciones de permanencia, información relevante, el cobro de intereses, el reporte a centrales de riesgo, entre otras.

• El defensor tendrá la posibilidad de ordenar la eliminación o supresión de aquellas prácticas que sean abusivas, defraudatorias o que presenten vulneración de los derechos de los usuarios.

• **Abogacía de los consumidores:** La Constitución Política establece la posibilidad de los consumidores de participar en el estudio de la regulación que les concierne. Dado que nunca un consumidor tiene el incentivo suficiente para hacerlo o los elementos de juicio suficientes para hacerlo informadamente, los defensores tendrían la obligación de, individualmente o todos en conjunto, estudiar todos los proyectos de regulación del sector y respecto de ellos opinar y defender los intereses de los consumidores.

Elección y remoción: Siguiendo la experiencia de las vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá establecer los requisitos, condiciones, co-

nocimientos, capacidades, experiencia en el sector, con los que deberán contar los defensores de los usuarios de telecomunicaciones.

Aquellas personas que cumplan con dichos requisitos y condiciones, se podrán inscribir en la SIC, la cual verificará el cumplimiento de los estos. Los operadores deberán elegir a su defensor de ese listado que tiene la SIC.

Imparcialidad e independencia: La elección solo podrá ser realizada por la asamblea general de la compañía y no por la administración. Esa misma asamblea fijará las remuneraciones. Los defensores serán elegidos para periodos fijos de tres años. El cargo de defensor de usuario no será un cargo de libre nombramiento y remoción. La remoción o el retiro de un defensor del usuario sólo procederá por el cumplimiento de unas causales taxativas y previamente establecidas en la ley comprobadas ante la SIC.

Los defensores estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los comisionados de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC.

El incumplimiento o la negligencia en el cumplimiento de las obligaciones de los defensores será sancionada por la SIC acorde con las multas y demás penalidades previstas en el régimen de protección al consumidor o en las normas sobre prácticas comerciales restrictivas, según corresponda.