REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXV - Nº 1783 Bogotá, D. C., miércoles, 11 de noviembre de 2026 EDICIÓN DE 24 PÁGINAS

DIRECTORES: DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariasenado.gov.co

MIGUEL ÁNGEL SÁNCHEZ VÁSQUEZ
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA
www.camara.gov.co

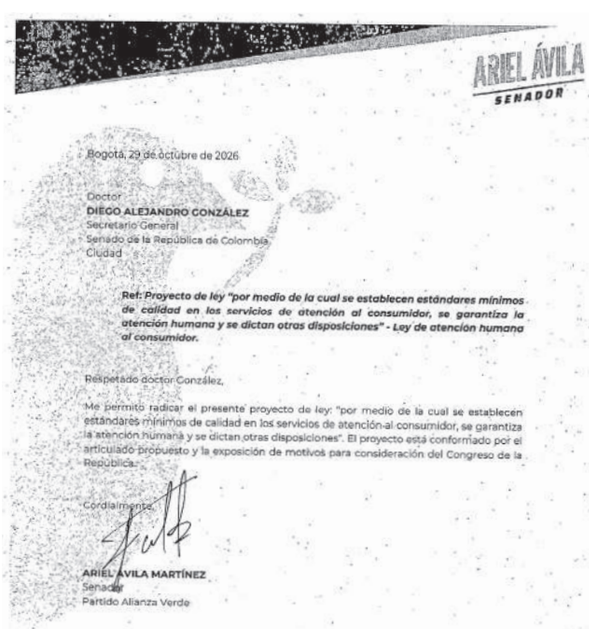
RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

SENADO DE LA REPÚBLICA

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY NÚMERO 323 DE 2026 SENADO

por medio de la cual se establecen estándares mínimos de calidad en los servicios de atención al consumidor, se garantiza la atención humana y se dictan otras disposiciones - Ley de Atención Humana al Consumidor.



ARIEL ÁVILA
SENADOR

Bogotá, 29 de octubre de 2026

Doctor
DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ
Secretario General
Senado de la República de Colombia
Ciudad

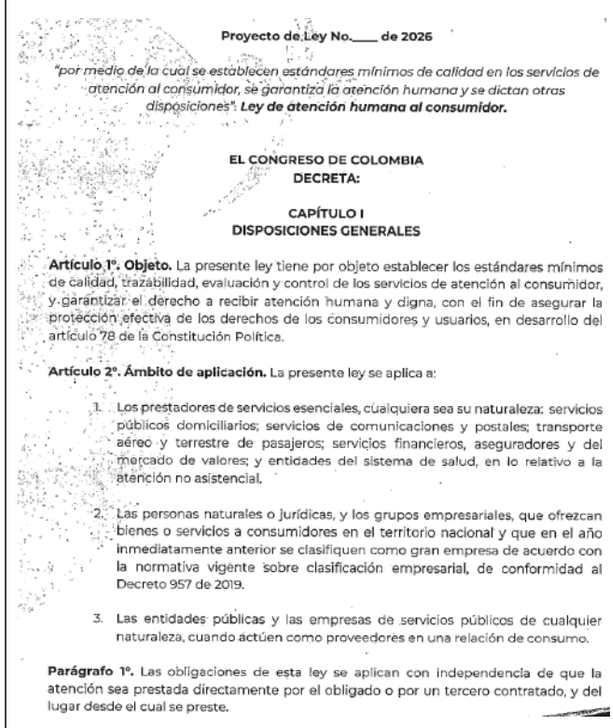
Ref: Proyecto de ley "por medio de la cual se establecen estándares mínimos de calidad en los servicios de atención al consumidor, se garantiza la atención humana y se dictan otras disposiciones" - Ley de atención humana al consumidor.

Respetado doctor González,

Me permito radicar el presente proyecto de ley: "por medio de la cual se establecen estándares mínimos de calidad en los servicios de atención al consumidor, se garantiza la atención humana y se dictan otras disposiciones". El proyecto está conformado por el articulado propuesto y la exposición de motivos para consideración del Congreso de la República.

Cordialmente,

ARIEL ÁVILA MARTÍNEZ
Senador
Partido Alianza Verde



Proyecto de Ley No.____ de 2026

"por medio de la cual se establecen estándares mínimos de calidad en los servicios de atención al consumidor, se garantiza la atención humana y se dictan otras disposiciones": ***Ley de atención humana al consumidor.***

EL CONGRESO DE COLOMBIA
DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los estándares mínimos de calidad, trazabilidad, evaluación y control de los servicios de atención al consumidor, y garantizar el derecho a recibir atención humana y digna, con el fin de asegurar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, en desarrollo del artículo 78 de la Constitución Política.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a:

1. Los prestadores de servicios esenciales, cualquiera sea su naturaleza: servicios públicos domiciliarios; servicios de comunicaciones y postales; transporte aéreo y terrestre de pasajeros; servicios financieros, aseguradores y del mercado de valores; y entidades del sistema de salud, en lo relativo a la atención no asistencial.

2. Las personas naturales o jurídicas, y los grupos empresariales, que ofrezcan bienes o servicios a consumidores en el territorio nacional y que en el año inmediatamente anterior se clasifiquen como gran empresa de acuerdo con la normativa vigente sobre clasificación empresarial, de conformidad al Decreto 957 de 2019.

3. Las entidades públicas y las empresas de servicios públicos de cualquier naturaleza, cuando actúen como proveedores en una relación de consumo.

Parágrafo 1°. Las obligaciones de esta ley se aplican con independencia de que la atención sea prestada directamente por el obligado o por un tercero contratado, y del lugar desde el cual se preste.

Parágrafo 2°. Supletoriedad. La presente ley es supletoria de los regímenes especiales de protección de usuarios de servicios públicos domiciliarios, de comunicaciones y de consumidores financieros. Las autoridades sectoriales aplicarán los estándares de esta ley como mínimos y podrán establecer otros más favorables al consumidor.

Artículo 3°. Definiciones. Para efectos de la presente ley se entiende por:

1. **Consumidor:** el definido en la Ley 1480 de 2011. También se considera consumidor quien fue vinculado a un servicio sin su consentimiento, quien recibe cobros por un servicio no contratado o cuya terminación solicitó, y quien tiene un producto en período de garantía.
2. **Servicio de atención al consumidor:** el conjunto de medios humanos, técnicos y organizativos destinados a recibir, tramitar y resolver consultas, peticiones, quejas, reclamos e incidencias.
3. **PQRI:** las peticiones, quejas, reclamos e incidencias presentadas por el consumidor.
4. **Atención humana:** la prestada en tiempo real por una persona natural identificada y capacitada.
5. **Sistema automatizado:** contestadores, menús de voz, chatbots, asistentes de inteligencia artificial o medios análogos.
6. **Soporte duradero:** el instrumento que permite al consumidor conservar y consultar la información sin alteraciones.

Artículo 4°. Principios. El servicio de atención al consumidor será gratuito, eficaz, oportuno, accesible, inclusivo, no discriminatorio, trazable y evaluable.

Parágrafo: A efectos de garantizar el debido proceso como principio, la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones previstas en esta ley corresponde al obligado.

CAPÍTULO II
ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD

Artículo 5°. Canales mínimos. Los obligados admitirán PQRI, como mínimo, por: a) el mismo canal por el que se celebró el contrato; b) una línea telefónica; c) un canal electrónico preestablecido por la entidad que conste por escrito; y d) un canal presencial o postal cuando el obligado tenga establecimientos abiertos al público. La información sobre los canales figurará en el contrato, en la factura y en la página de inicio del sitio web del obligado.

Artículo 6°. Derecho a la atención humana y digna. Ningún sistema automatizado podrá ser el medio exclusivo de atención al consumidor. El consumidor podrá solicitar atención humana desde el menú principal y en cualquier momento de la interacción. Al inicio de toda interacción con un sistema automatizado se informará al consumidor de esa circunstancia.

Parágrafo. Se prohíbe el uso de sistemas automatizados para disuadir la presentación de PQRI, para dilatar su trámite o para ofrecer productos o servicios mientras el consumidor intenta presentar una reclamación.

Artículo 7°. Tiempo máximo de espera. El noventa por ciento (90 %) de las solicitudes de atención humana formuladas en cada mes calendario será atendido en menos de tres (3) minutos. A partir del segundo año de vigencia de la presente ley, dicho porcentaje será del noventa y cinco por ciento (95 %). Se prohíbe finalizar la comunicación por razón del tiempo de espera.

Artículo 8°. Escalamiento. El consumidor que no recibe con satisfacción la respuesta de fondo, o que cuya respuesta sea incompleta, ambigua e imprecisa, podrá solicitar que su caso sea transferido a un supervisor en la misma comunicación o, si ello no fuere posible en tres (3) minutos, recibir contacto del supervisor dentro del mismo día hábil.

Artículo 9°. Costo de la atención. El uso de la línea de atención no tendrá para el consumidor un costo superior al de una llamada local o móvil estándar. Los prestadores de servicios esenciales mantendrán una línea gratuita. Se prohíbe derivar una línea gratuita a una numeración con costo para el consumidor.

Artículo 10. Trazabilidad. Toda PQRI recibirá un número único de radicado y una constancia en soporte duradero con la fecha, la hora y su contenido, entregada por el mismo canal o por el que elija el consumidor. Cuando la PQRI se presente por teléfono o videollamada y el consumidor lo autorice, la comunicación será grabada y conservada, por lo menos, hasta la notificación de la respuesta definitiva.

Artículo 11. Plazos de respuesta. Las PQRI serán resueltas en el menor tiempo posible y, a más tardar, dentro de:

1. Quince (15) días hábiles, como regla general, salvo que una norma especial establezca un plazo más favorable, de conformidad a la Ley 1755 de 2015.
2. Dos (2) horas, para incidencias relativas a la interrupción de servicios esenciales de tracto sucesivo, informando la causa y el tiempo estimado de restablecimiento.
3. Cinco (5) días hábiles, para reclamos por facturación o cobros no debidos.

Parágrafo. Vencidos los plazos previstos en los numerales 1 y 3 sin que se haya notificado respuesta en el caso de los servicios esenciales, se entenderá que la PQRI ha sido resuelta a favor del consumidor, en los términos del silencio administrativo positivo previsto en los regímenes especiales.

Artículo 12. Respuesta motivada. La respuesta abordará cada uno de los puntos planteados, sin fórmulas genéricas. Si es desfavorable, informará los mecanismos de protección disponibles ante la autoridad competente, y ante la superintendencia de Industria y Comercio. Cuando la PQRI esté incompleta, el consumidor contará con diez (10) días hábiles para completarla, el término para dar respuesta de fondo comenzará a regir a partir de la nueva fecha de radicación.

Artículo 13. Prohibición de suspensión y de reporte. Mientras una reclamación no haya sido resuelta de manera motivada y notificada, el obligado no podrá suspender el servicio de tracto sucesivo por el motivo reclamado ni reportar al consumidor ante operadores de información por el valor objeto de reclamación, salvo riesgo para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 14. Disponibilidad. La atención se prestará, al menos, durante el horario comercial del obligado. Los prestadores de servicios esenciales de tracto sucesivo atenderán las incidencias relativas a la continuidad del servicio las veinticuatro (24) horas, todos los días del año.

Artículo 15. Separación de la actividad comercial. El servicio de atención al consumidor estará identificado y separado de las actividades comerciales. No podrá aprovecharse una PQRI para ofrecer bienes o servicios, salvo que el consumidor lo solicite o que la oferta resuelva su caso en mejores condiciones.

Artículo 16. Identificación de las llamadas. Las líneas telefónicas de atención al consumidor de los obligados utilizarán una numeración específica y diferenciada de la que empleen para actividades comerciales o de cobranza, la cual también será específica para estos fines. La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en ejercicio de sus competencias sobre la administración de los recursos de numeración, asignará los rangos de numeración correspondientes dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley.

Parágrafo. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones bloquearán las llamadas comerciales o de cobranza que no se originen en la numeración asignada para ese fin, conforme a los criterios técnicos que defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Artículo 17. Contratos celebrados mediante llamadas no autorizadas. Se presumirá que no existe voluntad y autonomía de contratar cuando el contrato se celebre por vía telefónica en una llamada que incumpla lo previsto en la Ley 2300 de 2023 o en el artículo anterior.

Artículo 18. Personas en situación de vulnerabilidad. Los obligados garantizarán atención prioritaria y formatos accesibles a las personas mayores de sesenta (60) años, a las personas con discapacidad y a otras personas en situación de vulnerabilidad, incluido un canal escrito o de video con interpretación en Lengua de Señas Colombiana, y atención en lenguas nativas cuando corresponda al territorio.

Artículo 19. Formación. El personal de atención y quienes diseñen o administren sistemas automatizados de atención recibirán formación periódica en derechos del consumidor, accesibilidad y atención a población vulnerable.

CAPÍTULO III
EVALUACIÓN Y CONTROL

Artículo 20. Medición y publicación. Los obligados medirán mensualmente, como mínimo, el tiempo de espera para la atención humana, la tasa de abandono, el cumplimiento de los plazos de respuesta, las PQRI por motivo y la satisfacción del

consumidor, esta última solo después de resuelto el caso. Los resultados se publicarán en el sitio web del obligado y se reportarán a la autoridad competente.

Artículo 21. Auditoría. Los prestadores de servicios esenciales y las grandes empresas contratarán una auditoría externa anual de su sistema de medición, realizada por un organismo acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). El informe de auditoría será público. Los demás obligados presentarán un reporte simplificado cada dos (2) años, en los términos que establezca la reglamentación.

Artículo 22. Autoridad y sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio vigilará el cumplimiento de la presente ley y sancionará su incumplimiento conforme al artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. Respecto de sus vigilados, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Transporte y la Superintendencia Nacional de Salud ejercerán estas funciones conforme a sus regímenes. La reincidencia será causal de agravación y la reparación efectiva al consumidor, de atenuación.

Artículo 23. Reglamentación. El Gobierno nacional, en coordinación con la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia Financiera de Colombia, según sus competencias, reglamentará la medición de los indicadores dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley.

CAPÍTULO IV
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24. Modificación de la Ley 1480 de 2011. Adiciónese al numeral 1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 el siguiente derecho:

> **Derecho a la atención humana, digna y oportuna:** recibir atención por parte de una persona en los canales de atención del productor o proveedor, en tiempos razonables, con trazabilidad de sus peticiones, quejas y reclamos, en los términos de la ley especial que regula los estándares mínimos de los servicios de atención al consumidor.

Artículo 25. Régimen de transición. Los obligados tendrán doce (12) meses contados desde la promulgación de la presente ley para adecuar sus servicios de atención. Las medianas empresas que presten servicios esenciales tendrán dieciocho (18) meses.

Artículo 26. Vigencia y derogatorias. La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,

ARIEL ÁVILA MARTÍNEZ
Honorable Senador
Partido Alianza Verde

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL / RADICACIÓN DE PROYECTOS
[ ] PROYECTO DE LEY (P.L.) No.: 323/26
[ ] PROYECTO ACTO LEGISLATIVO (PAL) No.:
FECHA: 29 / 10 / 26 FOLIOS:
AUTOR(ES):
FIRMA SECRETARIO GENERAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. OBJETO DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene por objeto establecer estándares mínimos, medibles y auditables para los servicios de atención al consumidor de los prestadores de servicios esenciales y de las grandes empresas que operan en Colombia. Con ello se garantiza el derecho a ser atendido por una persona, se fijan tiempos máximos de espera y de respuesta, se asegura la trazabilidad de cada caso y se somete el cumplimiento a medición pública y a auditoría externa.

Hoy los colombianos presentan millones de quejas al año y una alta proporción termina resuelta a su favor, lo que revela que muchas pudieron solucionarse en el primer contacto. Al mismo tiempo, la automatización de los canales mediante menús de voz, chatbots y asistentes de inteligencia artificial avanza sin reglas que aseguren una salida a una persona. El proyecto no prohíbe la tecnología: exige que complemente la atención humana y no la sustituya.

El articulado se organiza en cuatro capítulos. El primero define el ámbito, centrado en servicios esenciales y grandes empresas, y establece su carácter supletorio frente a los regímenes sectoriales. El segundo fija los estándares: canales mínimos, atención humana, tiempo de espera, escalamiento, costo, trazabilidad, plazos, prohibición de suspensión, disponibilidad, separación comercial, identificación de las llamadas comerciales y atención a población vulnerable. El tercero crea la medición pública y la auditoría. El cuarto incorpora el derecho al Estatuto del Consumidor y fija la transición.

2. ANTECEDENTES

Antecedentes legislativos

El Congreso ha estudiado en dos ocasiones recientes la calidad de la atención al cliente, sin que ninguna iniciativa llegara a ser ley. El Proyecto de Ley 239 de 2018 Cámara buscaba proteger a los consumidores frente a las líneas de atención remota, conocidas como *call centers* o *contact centers*, y limitar los menús de atención inicial excesivamente largos y complejos[1].

[1] Gaceta del Congreso 673 de 2019, Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, debate del Proyecto de Ley 239 de 2018 Cámara.
https://www.redjurista.com/Compilaciones2018/gacetasCongreso/2019/gc_0673_2019.pdf

Posteriormente, el Proyecto de Ley 396 de 2025 Senado, de autoría del H.S. Julio Alberto Elías Vidal, buscó "garantizar el derecho de los usuarios a recibir atención humana directa y personalizada en los servicios de atención al cliente, evitando que los sistemas automatizados sean el único medio de comunicación disponible". Proponía adicionar un literal al artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y encargar a la Superintendencia de Industria y Comercio la reglamentación de los canales automatizados[2]. Fue radicado el 11 de marzo de 2025, aprobado en primer debate en la Comisión Sexta del Senado el 29 de mayo de 2025, contó con ponencia para segundo debate (Gaceta 1686 de 2025) y concepto de la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (Gaceta 1890 de 2025). Sin embargo, fue archivado el 20 de junio de 2026 por tránsito de legislatura, en aplicación del artículo 190 de la Ley 5 de 1992[3].

El presente proyecto recoge el objetivo de esa iniciativa, la atención humana, y lo integra en un marco más amplio que agrega metas medibles de espera y respuesta, trazabilidad, medición pública y auditoría.

Iniciativas en trámite sobre inteligencia artificial

En la legislatura 2026-2027 se han radicado varias iniciativas sobre inteligencia artificial. Ninguna regula los servicios de atención al consumidor ni garantiza el derecho a ser atendido por una persona, pero las siguientes se relacionan con este proyecto por el principio de supervisión humana o por sus efectos en el empleo. Cinco de ellas cursan en las comisiones sextas.

Proyecto	Autores	Comisión	Relación con este proyecto
Proyecto de Ley 065 de 2026 Senado, "por medio de la cual se regula integralmente la inteligencia artificial y se dictan otras disposiciones"	John Arnaya Rodríguez	Sexta	Marco general basado en riesgos que incluye el principio de supervisión humana. Este proyecto aplica ese principio a la atención al consumidor.

[2] INCP, "Los consumidores tendrán derecho a ser atendidos por humanos", julio de 2025.
https://incp.org.co/publicaciones/2025/07/los-consumidores-tendran-derecho-a-ser-atendidos-por-humanos/
[3] Congreso Visible, Universidad de los Andes, ficha del Proyecto de Ley 396 de 2025 Senado.
https://congresovisible.uniandes.edu.co/proyectos-de-ley/ppor-medio-de-la-cual-se-garantiza-la-atencion-humana-en-los-servicios-de-atencion-al-cliente--ley-atencion-humana-al-cliente-regula-el-servicio-al-cliente/14444/

Proyecto de Ley 138 de 2026 Senado, "por medio de la cual se establece el marco legal para la promoción, desarrollo y uso responsable de la inteligencia artificial en Colombia"	Ana Paola Agudelo García, Manuel Virgüez Piraquive, Carlos Eduardo Guevara Villabón y Maritza Álvarez Barrera	Sexta	Marco de gobernanza y uso ético de la inteligencia artificial. No regula la relación entre empresas y consumidores.
Proyecto de Ley 125 de 2026 Senado, "por medio de la cual se crea la armonización de la inteligencia artificial con el derecho al trabajo de las personas"	Esteban Quintero Cardona y otros cinco congresistas	Sexta	Busca la estabilidad laboral mediante capacitación y recualificación de trabajadores, sin límites a su sustitución. Su exposición de motivos cita la automatización de la atención al cliente. Este proyecto la complementa al exigir que la atención humana se mantenga.
Proyecto de ley de 2026 Cámara sobre inteligencia artificial	Aída Marina Quilcué Vivas, David Alejandro Toro Ramírez y otros 43 congresistas	Sexta	Política de fomento del conocimiento, la infraestructura y la implementación de la inteligencia artificial, con enfoque en derechos fundamentales.
Proyecto de ley de 2026 Cámara "por medio de la cual se adiciona la Ley 1437 de 2011 para garantizar el control humano significativo en determinadas decisiones administrativas que utilicen inteligencia artificial"	David Alejandro Toro Ramírez	Por asignar	Reserva a funcionarios las decisiones sobre sanciones, licencias y recursos cuando se use inteligencia artificial. No cubre la atención al ciudadano, que este proyecto regula cuando una entidad pública actúa como proveedora.
Proyecto de ley de 2026 Cámara, "Ley Antitrámites 2.0"	Juan Manuel Londoño Jaramillo	Sexta	Promueve la automatización de trámites con inteligencia artificial. Conviene armonizarlo para que la digitalización de la atención a los ciudadanos conserve la opción de atención humana.

Estas iniciativas fijan reglas generales para el desarrollo y el uso de la inteligencia artificial, o se ocupan de sectores distintos. El presente proyecto regula un servicio concreto, la atención al consumidor, y desarrolla para ese servicio el principio de supervisión humana que varias de ellas consagran. Las dos clases de normas pueden aplicarse de manera armónica: el derecho a la atención humana es una aplicación específica de ese principio, y las metas de espera, trazabilidad y auditoría no dependen de la tecnología que use cada empresa.

La atención al consumidor en un mercado automatizado

Los canales de atención se han desplazado de las oficinas físicas a la línea telefónica y, más recientemente, a los canales digitales y a los asistentes automatizados. Esta transición puede mejorar la eficiencia, pero también ha creado barreras: menús sin salida a una persona, conversaciones circulares con un *chatbot*, llamadas que se cortan tras largas esperas y reclamaciones que se cierran sin respuesta de fondo. Estas prácticas trasladan al consumidor el costo de la ineficiencia y desincentivan la reclamación.

Diversos países han respondido con normas específicas. España expidió en diciembre de 2025 la Ley 10/2025 por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, y Brasil actualizó en octubre de 2026 su reglamento del Servicio de Atención al Consumidor. Colombia, en cambio, regula la atención de manera fragmentada por sectores y deja casi sin reglas el canal de atención de las grandes empresas de comercio y servicios no vigilados por una autoridad sectorial.

3. MARCO NORMATIVO

Fundamento constitucional

El artículo 78 de la Constitución Política dispone que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización, y que serán responsables quienes atenten contra los derechos de los consumidores y usuarios. El artículo 333 asigna a la empresa una función social que implica obligaciones, y el artículo 334 confía al Estado la dirección general de la economía. Los artículos 365 y 369 exigen la prestación eficiente de los servicios públicos y reservan a la ley la determinación de los derechos y deberes de los usuarios.

La Corte Constitucional ha reconocido que la protección del consumidor tiene raigambre constitucional y se funda en la posición de debilidad e inferioridad del consumidor frente

al productor o proveedor, lo que justifica un régimen de protección especial (Sentencia C-1141 de 2000). El Congreso es competente para expedir esta ley conforme al artículo 150 de la Constitución.

Marco legal y regulatorio vigente

El ordenamiento colombiano regula la atención al consumidor por sectores. La siguiente tabla resume las normas principales y lo que dejan sin regular frente a los estándares que propone este proyecto.

Norma	Sector	Qué regula	Vacío frente al proyecto
Ley 142 de 1994, art. 158 (subrogado por el art. 123 del Decreto Ley 2150 de 1995)	Servicios públicos domiciliarios	15 días hábiles para responder peticiones, quejas y recursos; silencio administrativo positivo reconocido en 72 horas.	No regula tiempos de espera, atención humana ni atención 24 horas en cortes del servicio.
Ley 1341 de 2009 y Resolución CRC 5050 de 2016, Título II (Res. CRC 5111 de 2017)	Comunicaciones	Medios de atención obligatorios, CUN, silencio positivo, opción de atención personalizada en el menú e indicadores publicados de espera, abandono y satisfacción[4].	Los indicadores se reportan pero no tienen meta obligatoria.
Ley 1328 de 2009 y Circular Externa SFC 023 de 2021	Financiero	Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), Defensor del Consumidor Financiero, 15 días hábiles de respuesta.	Sin estándar de espera ni derecho expreso a atención humana en canales digitales.
Ley 1480 de 2011	Comercio en general	Garantías, información, publicidad y comercio electrónico (art. 50, mecanismos de PQR).	No fija canales mínimos, tiempos, trazabilidad ni auditoría de la atención.
Ley 1755 de 2015	Derecho de petición	15 días hábiles para resolver peticiones ante autoridades y particulares.	Es un régimen de petición, no de calidad del servicio de atención.

[4] Comisión de Regulación de Comunicaciones, concepto sobre indicadores de calidad de la línea telefónica, artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016. https://normograma.com/crc/compilacion/docs/concepto_crc_0510169_2021.htm

Norma	Sector	Qué regula	Vacío frente al proyecto
Ley 2300 de 2023	Cobranza y publicidad	Canales autorizados, horarios y frecuencia de los contactos que las empresas hacen al consumidor.	Regula la llamada que hace la empresa, no la que necesita hacer el consumidor.

A este marco se suman normas que el proyecto desarrolla en materia de inclusión: la Ley 1251 de 2008 sobre personas adultas mayores, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 sobre los derechos de las personas con discapacidad, la Ley 982 de 2005 sobre la Lengua de Señas Colombiana y la Ley 1381 de 2010 sobre lenguas nativas. En materia de habeas data financiero, el artículo 13 del proyecto se armoniza con las Leyes 1266 de 2008 y 2157 de 2021.

4. NECESIDAD Y CONVENIENCIA DEL PROYECTO

El problema en cifras

Las cifras oficiales muestran un volumen alto y creciente de quejas, concentradas en los canales tradicionales y con una proporción elevada de casos resueltos a favor del consumidor.

Indicador	Cifra	Periodo	Fuente
Quejas contra entidades financieras	2,76 millones; 39,8 % por transacciones no reconocidas y 7,8 % por imposibilidad de hacer transacciones o consultas	2025	Superintendencia Financiera[5]
Quejas por servicios de telecomunicaciones	2,01 millones en un semestre; 51 % recibidas por línea telefónica	2.º semestre de 2024	CRC[6]

[5] Informe de quejas de la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a 2025, reportado por Noticias RCN. https://www.noticiasrcn.com/economia/superfinanciera-bancos-con-mas-quejas-colombia-995417

[6] Comisión de Regulación de Comunicaciones, Data Flash 2025-003, Quejas de servicios de telecomunicaciones. https://postdata.gov.co/sites/default/files/dataflash/DataFlash%20PQRs%202025-003_0.pdf

Indicador	Cifra	Periodo	Fuente
Quejas de telecomunicaciones resueltas a favor del usuario	78 % en primera instancia; 67 % en segunda instancia ante la SIC	2.º semestre de 2024	CRC[7]
Llamadas atendidas por una persona en menos de 30 segundos	Entre 27 % y 85 % según el operador; abandono de hasta 30 %	2025	Reportes de operadores[8]
Reclamaciones de usuarios de energía y gas	296.720; régimen de usuarios vigente desde 1997	2025	Superservicios[9]
Quejas ante la SIC en protección al consumidor	79.537, con un aumento del 34 %	nov. 2024 – oct. 2025	SIC[10]
Quejas ante la SIC por comunicaciones y postales	128.321, frente a 99.220 en el cuatrienio anterior	ago. 2022 – sep. 2025	SIC[11]
Reclamaciones tramitadas en SIC Facilita	383.562, con 55 % de resultado favorable	2015 – jul. 2025	SIC[12]

[7] Datos del Data Flash de la CRC reportados por Mobile Time, mayo de 2025. https://mobiletime.la/noticias/23/05/2025/internet-movil-colombia-2024/

[8] Indicadores de calidad en la atención publicados por operadores conforme al artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016: https://a.storyblok.com/f/289355761490554/x/606ceb98aa/202505_informe-calidad.pdf y https://etb.com/Indicadores_Back/PDF_Indicadores/00.Indicadores_Proteccion_al_usuario_Septiembre_2025.pdf

[9] Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, citada por El Espectador. https://www.elespectador.com/economia/superservicios-propone-actualizar-regimen-de-derechos-de-usuarios-de-energia-y-gas/

[10] Superintendencia de Industria y Comercio, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, 18 de diciembre de 2025. https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/la-sic-presenta-sus-principales-logros-en-la-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2025

[11] Superintendencia de Industria y Comercio, comunicado del 9 de octubre de 2025. https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/el-gobierno-del-cambio-supera-en-306-las-sanciones-impuestas-empresas-de-comunicaciones-y-postales-en-comparacion-con-el-cuatrienio

[12] Superintendencia de Industria y Comercio, balance de SIC Facilita. https://sedeelectronica.sic.gov.co/noticias/mas-de-383000-consumidores-han-sido-beneficiados-por-sic-facilita-desde-su-creacion-hace-una-decada

De estas cifras se desprenden tres conclusiones. Primera, la atención falla justo donde más se usa: la mitad de las quejas de telecomunicaciones entra por la línea telefónica. Segunda, cuando un tercero revisa el caso, el consumidor suele tener la razón, lo que revela respuestas iniciales deficientes. Tercera, la CRC ya mide el tiempo de espera, pero sin una meta obligatoria la brecha entre operadores supera los cincuenta puntos porcentuales.

Análisis comparado

Las experiencias de Europa y América Latina convergen en tres reglas: el derecho a ser atendido por una persona, tiempos de espera medidos y plazos cortos de respuesta. Colombia está al día en plazos, pero no en las otras dos.

España. La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, publicada en el Boletín Oficial del Estado núm. 312 de 27 de diciembre de 2025, es el referente más completo. Sus principales reglas son las siguientes:

Materia	Regla	Art.
Ámbito	Servicios básicos (agua, gas, electricidad, transporte, postales, telecomunicaciones y financieros) cualquiera sea su tamaño; en los demás sectores, empresas o grupos con más de 250 trabajadores, más de 50 millones de euros de facturación o más de 43 millones de balance.	2
Supletoriedad	Prevalece la norma sectorial; en servicios financieros y telecomunicaciones la ley es supletoria.	2
Principios	Servicio gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable; carga de la prueba en la empresa.	4
No suspensión	Prohibido suspender un servicio de tracto sucesivo por el motivo reclamado mientras no se resuelva.	4 y 13
Atención humana	Prohibido el contestador o bot como medio exclusivo; opción de persona desde el menú principal y en cualquier momento; 95 % de llamadas atendidas en menos de 3 minutos; derecho a escalar a un supervisor.	8
Teléfono	Costo no superior a una llamada estándar; prohibido derivar de una línea gratuita a una de pago; prioridad para mayores de 65 años y personas con discapacidad.	10
Trazabilidad	Clave identificativa y justificante en soporte duradero; grabación con consentimiento.	11 y 12
Plazos	15 días hábiles en general; 2 horas para cortes de servicios básicos; 5 días para cobros indebidos.	17
Separación comercial	Prohibido aprovechar la reclamación para vender, salvo mejora para el cliente.	16
Identificación de llamadas	La atención telefónica usa un código numérico específico, distinto del de las llamadas comerciales, que también tienen el suyo. Los operadores bloquean las llamadas comerciales sin ese código y las de numeración especial no asignada, con criterios técnicos autorizados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.	16
Llamadas no solicitadas	Se presume que no hay voluntad de contratar, y el contrato es nulo, cuando se celebra en una llamada que incumple la normativa de llamadas no solicitadas.	D.F. 3.ª
Evaluación	Sistema anual documentado, publicado y auditado por entidad acreditada, con error de medición máximo del 5 %.	21 y 22
Transición	Doce meses desde la entrada en vigor (28 de diciembre de 2025).	D.T.

Brasil. El Decreto 13.135 de 9 de octubre de 2026, que reemplazó el Decreto 11.034 de 2022[13], regula el Servicio de Atención al Consumidor. Exige atención humana de 8:00 a 20:00 todos los días, en teléfono y en canales electrónicos; permite el uso de inteligencia artificial siempre que la opción de una persona exista en todos los niveles del menú; fija un tiempo máximo de espera de 20 segundos para al menos el 80 % de las llamadas y de 300 segundos para las demás; limita los menús a cinco niveles; prohíbe la publicidad durante la espera; y ordena responder en siete días corridos y suspender en 48 horas los cobros indebidos[14].

[13] Presidência da República do Brasil, Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022. https://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm

[14] Presidência da República do Brasil, Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026. https://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d13135.htm

Perú. La Ley 31435 de 2022 modificó los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor para fijar un plazo de quince días hábiles improrrogables para responder reclamos y quejas, presentados en el Libro de Reclamaciones obligatorio[15].

Chile. La Ley 19.496 no impone a las empresas obligaciones de posventa ni plazos de respuesta. El Servicio Nacional del Consumidor registró 12.495 reclamos por mala atención en el servicio al cliente en 2024, un 16,8 % más que en 2023, y el proyecto "Sernac te protege" propone canales de reclamo equivalentes a los de venta, graduados según el tamaño de la empresa[16].

País y norma	Atención humana	Espera máxima	Plazo de respuesta	Otros rasgos
España Ley 10/2025	En cualquier momento, desde el menú principal	95 % en menos de 3 minutos	15 días hábiles; 2 horas en cortes; 5 días en cobros	Grandes empresas y servicios básicos; auditoría anual acreditada
Brasil Decreto 13.135/2026	De 8:00 a 20:00, siete días; IA solo con salida a persona	80 % en 20 segundos; resto en 300 segundos	7 días corridos; cobro indebido suspendido en 48 horas	Máximo 5 niveles de menú; sin publicidad; grabaciones por 90 días
Perú Ley 31435/2022	No regulada	No regulada	15 días hábiles improrrogables	Libro de Reclamaciones obligatorio.
Chile Ley 19.496	No regulada	No regulada	Sin plazo legal	Proyecto "Sernac te protege" en trámite
Colombia Regímenes sectoriales	Solo en comunicaciones (opción en el menú)	Se mide en comunicaciones, sin meta	15 días hábiles; silencio positivo en SPD y comunicaciones	Sin ley marco; PL 396/2025 archivado

De la experiencia comparada se extraen cuatro lecciones para Colombia:

[15] Diario Oficial El Peruano, Ley N.º 31435, 22 de marzo de 2022. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29571-codigo-de-proteccion-y-defens-ley-n-31435-2050405-1/

[16] SERNAC, comunicado del 22 de enero de 2025. https://www.sernac.cl/604/w3-article-84028.html

a) **Brasil** demuestra que es posible permitir la inteligencia artificial y a la vez garantizar una persona: la automatización es válida si la salida a la atención humana existe en todos los niveles. Su estándar de espera es más exigente que el español.

b) **España** aporta la proporcionalidad: obligaciones plenas para servicios esenciales y grandes empresas, y auditoría externa para verificar las cifras que se publican.

c) **Perú** confirma que quince días hábiles es el estándar regional de respuesta; Colombia ya lo cumple y lo supera con el silencio administrativo positivo.

d) **Chile** muestra el costo de no regular la posventa: los reclamos por mala atención crecen y el regulador carece de herramientas.

El componente de empleo

Garantizar la atención humana también protege el empleo. La atención al cliente es una de las principales fuentes de empleo formal para jóvenes y mujeres en Colombia, y es a la vez una de las actividades más expuestas a la automatización. El proyecto no impide incorporar tecnología: exige que siempre exista una persona disponible, lo que obliga a mantener equipos humanos de atención en todas las empresas obligadas.

Según el balance sectorial de 2025 del gremio de la industria (BPrO), el sector de tercerización de procesos de negocio (BPO), del que hace parte la industria de *contact center*, genera 789.687 empleos directos en 28 departamentos, equivale al 3,3 % del PIB y exportó servicios por USD 2.934 millones, el 11 % de ellos a España[17]. El perfil de ese empleo es el siguiente:

Indicador	Valor
Empleos directos del sector BPO	789.687
Trabajadores entre 18 y 29 años	Más del 60 %
Mujeres	56,4 %

[17] BPrO, balance sectorial 2025, reportado por ACIS el 19 de diciembre de 2025. https://www.acis.org.co/blog/noticias-2/con-casi-790-000-empleos-el-bpo-se-consolida-como-uno-de-los-grandes-generadores-de-trabajo-en-colombia-5073

Indicador	Valor
Trabajadores que combinan estudio y trabajo	86,2 %
Trabajadores cuyo primer empleo formal fue en el sector	15,9 %
Concentración territorial	Bogotá 50 %; Medellín 22,9 %; Barranquilla 8,8 %
Empresas del sector que ya usan inteligencia artificial	76 %

Evidencia internacional. Los estudios recientes coinciden en que la automatización total de la atención no es sostenible, y en que la regulación es la que define si la tecnología complementa o desplaza a los trabajadores:

a) **Organización Internacional del Trabajo.** Uno de cada cuatro empleos del mundo está en una ocupación con alguna exposición a la inteligencia artificial generativa, y las ocupaciones administrativas tienen la exposición más alta. En el nivel de mayor exposición está el 4,7 % del empleo femenino, frente al 2,4 % del masculino. La OIT concluye que el efecto más probable es la transformación de los empleos y no su sustitución completa, y que el resultado depende de las políticas públicas y del diálogo social[18].

b) **España.** Las empresas de la Asociación CEX cerraron 2025 con 78.234 trabajadores, un 4,1 % menos que el año anterior; el empleo en territorio español cayó un 6,7 %, mientras la adopción de inteligencia artificial aumentó 13 puntos porcentuales y el empleo en operaciones prestadas desde otros países creció un 12,5 %[19]. La Ley 10/2025 busca frenar esa sustitución al exigir atención humana.

c) **El caso Klarna.** En febrero de 2024 la empresa sueca anunció que su asistente de inteligencia artificial hacía el trabajo de 700 agentes. En mayo de 2025 su director ejecutivo reconoció que la atención automatizada era más barata

[18] Organización Internacional del Trabajo, Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure, Working Paper 140, 20 de mayo de 2025. https://www.ilo.org/node/706766
[19] Asociación CEX, Estudio de Mercado Contact Center 2025, reportado por Interempresas el 7 de julio de 2026. https://www.interempresas.net/TIC/652059-mercado-del-contact-center-crece-solo-0-94-por-ciento-mientras-IA-y-offshore-transforman.html

pero de menor calidad, anunció que volvería a contratar personas y se comprometió a que "siempre habrá un humano si usted lo quiere"[20].

d) **Gartner.** El 64 % de los clientes preferiría que las empresas no usaran inteligencia artificial en la atención, y el 53 % consideraría cambiarse a un competidor; su mayor preocupación es que se vuelva más difícil hablar con una persona[21]. En una encuesta posterior, solo el 20 % de 321 directivos de servicio al cliente había reducido personal por la inteligencia artificial, y la firma proyecta que la mitad de las empresas que lo hicieron volverán a contratar en 2027[22].

¿Cuántos empleos protege el proyecto? Si bien no existe una estimación oficial del empleo que se perdería por la automatización de la atención en Colombia. Para dimensionar lo que está en juego, la siguiente tabla aplica al empleo del sector BPO distintos escenarios de sustitución, el primero de ellos igual a la caída observada en España en 2025.

Escenario de sustitución sin regla de atención humana	Reducción del empleo	Empleos en riesgo
Caída equivalente a la del empleo doméstico de contact center en España (2025)	6,7 %	52.909
Sustitución moderada	10 %	78.969
Sustitución alta	20 %	157.937

Estas cifras son un techo ilustrativo y no una proyección: el sector BPO incluye servicios distintos de la atención al consumidor y no todo el empleo de atención es igualmente automatizable. Aun así, muestran el orden de magnitud: cada punto porcentual de empleo que la regla de atención humana evita perder equivale a cerca de 7.900 puestos de trabajo formales, la mayoría ocupados por jóvenes y mujeres.

[20] Entrepreneur, 9 de mayo de 2025. https://www.entrepreneur.com/business-news/klarna-ceo-reverses-course-by-hiring-more-humans-not-ai/491396
[21] Gartner, encuesta a 5.728 clientes, diciembre de 2023, publicada el 9 de julio de 2024. https://insurance-canada.ca/2024/07/15/gartner-survey-ai-for-customer-service/
[22] CIO, "La IA en la atención al cliente: ni el ahorro ni el servicio será el esperado", 17 de febrero de 2026, con datos de Gartner. https://www.cio.com/article/4133056/ia-la-en-la-atencion-al-cliente-ni-el-ahorro-ni-el-servicio-sera-el-esperado.html

El proyecto también abre una oportunidad exportadora. España, destino del 11 % de las exportaciones del sector, exige ahora atención humana a sus grandes empresas, y su actividad prestada desde otros países creció un 12,5 % en 2025. Brasil impuso desde octubre de 2026 atención humana de 8:00 a 20:00 todos los días. Un estándar nacional equivalente posiciona a la industria colombiana como proveedora de atención humana de calidad en mercados que la exigen por ley.

Conveniencia de una ley marco

El proyecto opta por una ley marco, no por una reforma de cada régimen sectorial. Así fija un piso común para todos los obligados, preserva las competencias de la CRC, la CREG, la CRA y la Superintendencia Financiera, y les permite mantener o elevar los estándares en sus sectores. La gradualidad del tiempo de espera (90 % el primer año y 95 % desde el segundo) y el régimen de transición de doce a dieciocho meses permiten a las empresas y al sector de *contact center* adaptar su capacidad sin afectar el empleo.

Finalmente, la identificación obligatoria de las llamadas, inspirada en el artículo 16 de la Ley 10/2025 de España, complementa la Ley 2300 de 2023: esta regula cuándo y por qué canal pueden contactarse los consumidores, pero no exige que la llamada sea identificable. Con una numeración diferenciada, el consumidor sabe de antemano si quien llama es el servicio de atención o un área comercial o de cobranza, y los operadores pueden bloquear el tráfico que no la use. El detalle técnico se deja a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, como hace España con su Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

5. IMPACTO FISCAL

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 819 de 2003, se precisa que el presente proyecto no ordena gasto público, no otorga beneficios tributarios ni crea entidades. Las funciones de vigilancia y control se ejercerán con las competencias y los recursos existentes de la Superintendencia de Industria y Comercio y de las superintendencias sectoriales. Las obligaciones de medición y auditoría recaen sobre los particulares obligados.

En todo caso, la Corte Constitucional ha señalado que el análisis de impacto fiscal no puede convertirse en una barrera insalvable para el ejercicio de la función legislativa y que la carga principal de esa evaluación recae en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Sentencia C-911 de 2007).

6. CONFLICTOS DE INTERÉS

En cumplimiento del artículo 291 de la Ley 5 de 1992, modificado por el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, se advierte que podrían existir conflictos de interés cuando el congresista, su cónyuge, compañero o compañera permanente, o sus parientes dentro de los grados previstos en la ley, tengan participación societaria o cargos directivos en prestadores de servicios esenciales, en grandes empresas o en empresas *de contact center* que resulten beneficiadas o perjudicadas de manera particular, actual y directa por la presente iniciativa.

La descripción de los posibles conflictos de interés no exime al congresista de identificar otras causales que pueda encontrar en su situación particular.

7. REFERENCIAS

a. Normativas:

Constitución Política de Colombia (1991). Artículos 78, 150, 333, 334, 365 y 369.

Congreso de la República de Colombia. (1992). Ley 5 de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso.

Congreso de la República de Colombia. (1994). Ley 142 de 1994, régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Presidencia de la República. (1995). Decreto Ley 2150 de 1995, artículo 123.

Congreso de la República de Colombia. (2003). Ley 819 de 2003, artículo 7.

Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 982 de 2005, sobre la Lengua de Señas Colombiana.

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1251 de 2008, sobre las personas adultas mayores.

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008, habeas data.

Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1328 de 2009, régimen de protección al consumidor financiero.

Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1341 de 2009, sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Congreso de la República de Colombia. (2010). Ley 1381 de 2010, sobre lenguas nativas.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley Estatutaria 1618 de 2013, derechos de las personas con discapacidad.

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015, derecho fundamental de petición.

Congreso de la República de Colombia. (2019). Ley 2003 de 2019, por la cual se modifica parcialmente la Ley 5 de 1992.

Congreso de la República de Colombia. (2021). Ley 2157 de 2021, habeas data financiero.

Congreso de la República de Colombia. (2023). Ley 2300 de 2023, medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016). Resolución CRC 5050 de 2016, Título II, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). Circular Externa 023 de 2021.

Cortes Generales de España. (2025). Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. BOE núm. 312.

Presidência da República do Brasil. (2026). Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026.

Congreso de la República del Perú. (2022). Ley N.° 31435.

b. Jurisprudenciales:

Corte Constitucional. (2000). Sentencia C-1141 de 2000.

Corte Constitucional. (2007). Sentencia C-911 de 2007.

c. Documentales:

Asociación CEX. (2026). Estudio de Mercado Contact Center 2025, reportado por Interempresas. https://www.interempresas.net/TIC/652059-mercado-del-contact-center-crece-solo-0-94-por-ciento-mientras-IA-y-offshore-transforman.html

BPrO. (2025). Balance sectorial 2025, reportado por ACIS. https://www.acis.org.co/blog/noticias-2/con-casi-790-000-empleos-el-bpo-se-consolida-como-uno-de-los-grandes-generadores-de-trabajo-en-colombia-5073

Cámara de Representantes. (2026). Proyecto de ley "por medio de la cual se adiciona la Ley 1437 de 2011 para garantizar el control humano significativo en determinadas decisiones administrativas que utilicen inteligencia artificial". https://www.camara.gov.co/control-humano-en-decisiones-administrativas-ia

Cámara de Representantes. (2026). Proyecto de ley sobre inteligencia artificial. https://www.camara.gov.co/inteligencia-artificial-2

Cámara de Representantes. (2026). Proyecto de ley Antitrámites 2.0. https://www.camara.gov.co/ley-antitramites-2-0

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2025). Data Flash 2025-003, Quejas de servicios de telecomunicaciones. https://postdata.gov.co/sites/default/files/dataflash/DataFlash%20PQRs%202025-003_0.pdf

Congreso Visible, Universidad de los Andes. Proyecto de Ley 396 de 2025 Senado. https://congresovisible.uniandes.edu.co/proyectos-de-ley/ppor-medio-de-la-cual-se-garantiza-la-atencion-humana-en-los-servicios-de-atencion-al-cliente--ley-atencion-humana-al-cliente-regula-el-servicio-al-cliente/14444/

Gartner. (2024). Survey finds 64 % of customers would prefer that companies didn't use AI for customer service. https://insurance-canada.ca/2024/07/15/gartner-survey-ai-for-customer-service/

Gaceta del Congreso 673 de 2019. Proyecto de Ley 239 de 2018 Cámara https://www.redjurista.com/Compilaciones2018/gacetasCongreso/2019/gc_0673_2019.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2025). Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure. Working Paper 140. https://www.ilo.org/node/706766

Senado de la República. (2026). Proyecto de Ley 065 de 2026 Senado, por medio de la cual se regula integralmente la inteligencia artificial. https://leyes.senado.gov.co/p-ley/2026-2027/PL%20065-2026%20-%20REGULACION%20IA.pdf

Senado de la República. (2026). Proyecto de Ley 125 de 2026 Senado, por medio de la cual se crea la armonización de la inteligencia artificial con el derecho al trabajo de las personas. https://leyes.senado.gov.co/p-ley/2026-2027/PL%20125-2026%20-%20INTELIGENCIA%20ARTIFICIAL%20PARA%20EL%20TRABAJO.pdf

Senado de la República. (2026). Proyecto de Ley 138 de 2026 Senado, por medio de la cual se establece el marco legal para la promoción, desarrollo y uso responsable de la inteligencia artificial en Colombia. https://leyes.senado.gov.co/p-ley/2026-2027/PL%20138-2026%20-%20USO%20RESPONSABLE%20IA.pdf

Servicio Nacional del Consumidor de Chile. (2025). Problemas con atención al consumidor aumentan un 16 % en reclamos. https://www.sernac.cl/604/w3-article-84028.html

Superintendencia de Industria y Comercio. (2025). Rendición de cuentas 2025. https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/la-sic-presenta-sus-principales-logros-en-la-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2025

Superintendencia de Industria y Comercio. (2025). Sanciones a empresas de comunicaciones y postales. https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/el-gobierno-del-cambio-supera-en-306-las-sanciones-impuestas-empresas-de-comunicaciones-y-postales-en-comparacion-con-el-cuatrienio

Superintendencia de Industria y Comercio. (2025). Balance de SIC Facilita. https://sedeelectronica.sic.gov.co/noticias/mas-de-383000-consumidores-han-sido-beneficiados-por-sic-facilita-desde-su-creacion-hace-una-decada



Cordialmente,

ARIEL ÁVILA MARTÍNEZ
Honorable Senador
Partido Alianza Verde

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

SENADO DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL / RADICACIÓN DE PROYECTOS
[x] PROYECTO DE LEY (P.L.) No.: 323/26
[ ] PROYECTO ACTO LEGISLATIVO (PAL) No.:
FECHA: 29 / 10 / 26 FOLIOS:
AUTOR(ES):
FIRMA SECRETARIO GENERAL

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

SECCIÓN DE LEYES
SENADO DE LA REPÚBLICA – SECRETARIA GENERAL – TRAMITACIÓN LEYES

Bogotá D.C., 29 de octubre de 2026

Señor Presidente:

Con el fin de repartir el Proyecto de Ley No.323/26 Senado **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN HUMANA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"**, me permito remitir a su despacho el expediente de la mencionada iniciativa, presentada el día de hoy ante la Secretaría General del Senado de la República por el Honorable Senador ARIEL ÁVILA MARTÍNEZ. La materia de que trata el mencionado Proyecto de Ley es competencia de la Comisión **SEXTA** Constitucional Permanente del Senado de la República, de conformidad con las disposiciones Constitucionales y Legales.

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
Secretario General

PRESIDENCIA DEL H. SENADO DE LA REPÚBLICA – OCTUBRE 29 DE 2026

De conformidad con el informe de Secretaría General, dese por repartido el precitado Proyecto de Ley a la Comisión **SEXTA** Constitucional y envíese copia del mismo a la Imprenta Nacional para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.

CÚMPLASE

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA

HONORIO MIGUEL HENRÍQUEZ PINEDO

SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Proyectó y Ly Novoa
Revisó: Dra. Lucena González

¡AHÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Capitolio Nacional – Sótano
leyes@senado.gov.co

PROYECTO DE LEY NÚMERO 329 DE 2026 SENADO

por medio de la cual se establecen disposiciones para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos de consumo masivo en Colombia.



CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

PARTIDO LIBERAL COLOMBIANO

Laura Fortich Sánchez
H. Senadora

Bogotá, D.C., Octubre de 2026.

Doctor
DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ
Secretario General del Senado de la República.
Congreso de la República
Ciudad.

Asunto: Radicación proyecto de ley *"Por medio de la cual se establecen disposiciones para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos de consumo masivo en Colombia".*

Respetado Secretario,

De conformidad con lo estipulado en los artículos 139 y 140 de la Ley 5 de 1992 presentó a consideración del Congreso de la República el Proyecto de Ley En ejercicio de la facultad establecida en el artículo 154 de la Constitución Política y en el artículo 140 de la ley 5ª de 1992, me permito poner en consideración del Honorable Senado de la República, el presente proyecto de ley *"Por medio de la cual se establecen disposiciones para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos de consumo masivo en Colombia".*

De las Honorables y los Honorables Congresistas,

LAURA ESTER FORTICH SANCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal Colombiano

ELIZABETH JAY-PANG DIAZ
Representante a la Cámara
Partido Liberal Colombiano

PARTE DISPOSITIVA.

PROYECTO DE LEY No. ____ DE 2026 DE CAMARA

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES PARA PREVENIR LOS EFECTOS DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE CONSUMO MASIVO EN COLOMBIA"

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ARTÍCULO 1º. OBJETO. Por medio de la presente ley se establecen disposiciones que protegen a los consumidores y al erario frente a los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

2.1. Obsolescencia programada: Las técnicas usadas por un fabricante de bienes, para determinar deliberadamente la vida útil de los productos que comercializa con el fin de aumentar su tasa de reemplazo.

2.2. Obsolescencia programada informática: La implementación de una actualización de software o del componente lógico de un dispositivo electrónico que afecta su funcionalidad en forma negativa con el fin de aumentar su tasa de reemplazo.

2.3. Productor o comercializador: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

2.4. Dispositivos electrónicos: Todos los aparatos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir dichas corrientes.

2.5. Vida útil de los dispositivos electrónicos: Se refiere al tiempo durante el cual funcionará un dispositivo electrónico de acuerdo con su diseño y fabricación, mediando un uso normal, responsable y adecuado del mismo.

ARTÍCULO 3º. INFORMACIÓN OBLIGATORIA COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN FRENTE A LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA. Todo productor o comercializador de dispositivos electrónicos se encuentra obligado a suministrar la siguiente información:

3.1. El periodo de vida útil para el cual ha sido concebido, diseñado y fabricado un dispositivo electrónico, mediando un uso normal, responsable y adecuado del mismo.

3.2. Anunciar el periodo de tiempo durante el cual o la fecha hasta la cual, se contará con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, para la refacción del bien.

Parágrafo 1º. La información suministrada en cumplimiento del presente artículo no se tendrá como garantía anunciada en los términos del artículo 6º de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO 4º. INFORMACIÓN EN EL EMPAQUETADO DE LOS PRODUCTOS. La información establecida en el artículo 3º de la presente ley deberá ser anunciada en una parte visible del empaquetado del dispositivo electrónico. Los dispositivos electrónicos en cuyo empaquetado no se encuentre esta información no podrán ser comercializados al público.

Parágrafo 1º. Esta disposición tendrá aplicación una vez transcurridos (12) meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley

Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un plazo de hasta seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigor de esta ley, para expedir la reglamentación sobre la forma y disposición que tendrá el etiquetado.

ARTÍCULO 5º. MECANISMOS DE PROTECCIÓN FRENTE A LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA INFORMÁTICA. Los productores o comercializadores que realicen actualizaciones al sistema operativo o soporte lógico de los dispositivos electrónicos por ellos producidos o comercializados, deberán anunciar al usuario los efectos que tengan las mismas en el rendimiento del bien.

En caso de que con la actualización se generen efectos negativos en el rendimiento de los dispositivos, dicha actualización deberá ser sometida a la aceptación expresa del consumidor previa su realización, mediante doble clic de confirmación. El productor o comercializador que realice la actuación deberá guardar prueba de la confirmación mediante doble clic.

Deberá permitirse e informarse a los consumidores la forma en que pueden hacer la reversión de las actualizaciones al sistema operativo o soporte lógico de los dispositivos electrónicos.

ARTÍCULO 6º. FACULTAD SANCIONATORIA. La Superintendencia de Industria y Comercio deberá imponer multas al productor o comercializador que incumpla con lo establecido en los artículos 3º, 4º y 5º de la presente ley, en los términos del artículo 61 de la ley 1480 de 2011, de igual forma podrá imponer las siguientes sanciones:

6.1. Inhabilidad para ejercer el comercio por un término de hasta 5 años.
6.2. Multas de 5 a 10 veces del valor percibido por las ventas netas del dispositivo comercializado sin la información de su vida útil o del dispositivo que reciba actualizaciones de software en las que no se han informado sus efectos adversos o que no permita hacer la reversión de software

PARÁGRAFO 1º. La facultad sancionatoria a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio será ejercida de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

PARÁGRAFO 2º. La Superintendencia de Sociedades tendrá la facultad para investigar y sancionar cualquier evento de interposición societaria utilizado con el fin de superar la inhabilidad para ejercer el comercio establecida como sanción, de conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995. La sanción a imponer será la inhabilidad para ejercer el comercio del vehículo societario utilizado.

ARTÍCULO 7º. MECANISMOS DE PROTECCIÓN ANTE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN COMPRAS PÚBLICAS. En todos los procesos de contratación estatal en los que se adquieran dispositivos electrónicos, los oferentes estarán obligados a cumplir con lo dispuesto en los artículos 3º, 4º y 5º de la presente ley.

PARÁGRAFO 1º. La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- o quien haga sus veces deberá adoptar las medidas necesarias para que dentro de los (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de esta ley, se aplique lo dispuesto en el presente artículo, de igual forma, deberá implementar los mecanismos necesarios para asegurar que en los procesos de contratación se adquieran los dispositivos electrónicos con la mejor relación entre vida útil y costo.

ARTÍCULO 8º. VIGENCIA. La presente ley entrará en vigor a partir de su promulgación.

De las y los Honorables Congresistas,

LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal Colombiano

ELIZABETH JAY-PANG DIAZ
Representante a la Cámara
Partido Liberal Colombiano

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL / RADICACIÓN DE PROYECTOS
[X] PROYECTO DE LEY (P.L.) No.: 329/2026
[ ] PROYECTO ACTO LEGISLATIVO (PAL) No.:
FECHA: 04 / 11 / 2026 FOLIOS:
AUTOR(ES): HS Laura Fortich y HR. Elizabeth Jay-Pang
FIRMA SECRETARIO GENERAL

Carrera 7 No. 8 - 68 Oficina 305
Edificio Nuevo del Congreso

PARTE MOTIVA.

PROYECTO DE LEY No. ____ DE 2026 DE CAMARA

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES PARA PREVENIR LOS EFECTOS DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE CONSUMO MASIVO EN COLOMBIA"

Por medio del presente proyecto de ley se establecen medidas que garantizan la protección de los bienes jurídicos afectados directamente por el fenómeno de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos: los derechos de los consumidores y las finanzas públicas, y en forma indirecta el medio ambiente a través de la promoción de hábitos de consumo responsables .

La obsolescencia programada hace referencia al conjunto de técnicas utilizada por los fabricantes de productos para predeterminar la vida útil de estos con el fin de asegurar su reemplazo, garantizando una demanda futura constante por bienes sustitos. Dicha práctica genera efectos no solamente frente a los consumidores sino también frente al erario en la medida que se genera una afectación a los derechos de propiedad sobre los bienes, y adicionalmente, se genera una afectación al medio ambiente debido a que se genera un aumento de desechos peligros y se incrementa el consumo voraz de recursos naturales no renovables.

Si bien la obsolescencia programada puede predicarse de cualquier tipo de bien de consumo, mediante el presente proyecto de ley nos enfocamos en los dispositivos electrónicos por las siguientes razones: (I) representan un gran número de los bienes más consumidos en la economía moderna, (II) constituyen casos comprobados del uso de esta práctica por parte de la industria, y (III) tanto el consumo como el desecho de estos bienes entraña una problemática para el medio ambiente.

Con el fin de prevenir los efectos negativos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos y asegurar la protección de los bienes jurídicos afectados por este fenómeno, proponemos el presente proyecto de ley, motivado en la siguiente forma:

1. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL FENÓMENO DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA. 7
1.1. Orígenes históricos 7
1.2. Definición de la obsolescencia programada. 9

1.3. Tipologías de la obsolescencia programada. 10
2. OBJETO DE REGULACIÓN: OBSOLESCENCIA PROGRAMADA DE CALIDAD DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS. 14
2.1. Obsolescencia programada de dispositivos electrónicos: un fenómeno comprobado.. 15
2.2. Afectación al erario. 24
2.3. Efectos ambientales de la obsolescencia programada de los dispositivos electrónicos. 24
3. JURIDICIDAD DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN EL DERECHO COLOMBIANO. 27
3.1. Regulación desde la perspectiva del derecho del consumidor. 27
3.2. Regulación en materia de protección al medio ambiente. 39
3.3. Conclusiones. 40
4. REGULACIÓN DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN EL DERECHO COMPARADO. 41
4.1. Derecho Comunitario Europeo. 41
4.2. Bélgica. 45
4.3. Francia 48
4.4. Argentina. 49
4.5. Ecuador 51
5. JUSTIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES PROPUESTAS EN EL PROYECTO DE LEY 56
6. IMPACTO FISCAL. 63
7. CONCLUSIONES. 63

APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL FENÓMENO DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA.

En este aparte haremos una aproximación conceptual y tipológica a la obsolescencia programada con el fin de delimitar específicamente el objeto de nuestra regulación, para concentrarnos en la obsolescencia programada de calidad usada en los dispositivos electrónicos.

Orígenes históricos.

Los orígenes de la obsolescencia programada como concepto se pueden rastrear hasta el siglo XVII, en un texto de Nicholas Barbon, en el cual se evidencia el interés económico que se cierne sobre el tiempo de uso de los productos como un factor relevante en la economía de mercado, *Discourse of Trade*:

> *La moda o alteración del vestir es un gran promotor del comercio, porque ocasiona el invertir en un paño antes de que el viejo se desgaste: es el espíritu y la vida del comercio, crea una circulación y de valor, por turnos, a todo tipo de bienes básicos. Mantiene el gran grueso del comercio en movimiento.*[1]

Esto pone de presente una idea básica, relativa a la necesidad de que se cambien los bienes aún antes de que se desgasten o no puedan usarse, pues se promueve el comercio y el flujo de capital.

La obsolescencia programada, como concepto económico empezó a tomar forma en 1928[2], en palabras de Justus George Frederick, quien propuso el "principio de la obsolescencia progresiva" según el cual, los compradores deberían cambiar los productos, aunque estos no se hubiesen desgastado, las personas deberían comprar para estar actualizados, para ser eficientes y para estar acorde con el estilo vigente, comprar por estar a tono con los avances, la tecnología y no para usar el objeto hasta la última gota[3]. Esta idea fue adoptada por Christine Frederick, en *Selling Mrs. Consumer*, donde promovió la obsolescencia desde una perspectiva estética, sugiriendo un cambio en los diseños como una forma de progreso y de abandonar la influencia estética europea en los Estados Unidos[4].

En 1932 Bernard London publicó *Ending the Depression through Planned Obsolescence*[5-6], en el cual conceptuó que "el principal problema económico no es estimular a los productores sino organizar a los compradores"[7], porque son ellos los que determinan el flujo de bienes en el mercado, a partir de la Gran Depresión las personas empezaron a utilizar todos sus bienes por un tiempo mayor al que solían hacerlo[8], conducta que para London, surgió por un "estado de ánimo histérico y atemorizado"[9]

causado por la difícil situación económica de la época, y cuya solución propuso a partir de una intervención estatal[10].

Esta intervención, para London, debía consistir en una política administrativa de vida útil de los bienes, según la cual, los bienes funcionarían por un tiempo determinado oficialmente[11], y una vez cumplido, estos debían ser entregados por sus propietarios a una agencia estatal[12], encargada de otorgar bonos que podrían ser utilizados en la compra de objetos nuevos o en el pago de impuestos[13]. Así, nuevos productos saldrían de las fábricas constantemente en reemplazo de los obsoletos, asegurando la existencia y funcionamiento de la industria, al igual que la existencia de empleos para la población[14].

La idea de London no se materializó en una política de Estado como él lo hubiera querido, pero, empezó a hacer parte de la política de diseños y producción de bienes por parte de las industrias, con el mismo principio: comprar, desechar y comprar de nuevo, un círculo vicioso que alimenta la economía de mercado[15].

Definición de la obsolescencia programada.

A partir de lo expuesto, se puede delimitar una noción básica de la obsolescencia programada, como una política usada por los productores de bienes para garantizar que sus bienes caduquen tras cierto tiempo y sean reemplazados garantizando la demanda futura de productos, sin embargo, a continuación se exponen definiciones algunas definiciones doctrinarias:

- Tim Hindle en su libro *Guide to management ideas and gurus*, editado por The Economist, define la obsolescencia programada como "una estrategia de negocios consistente en el proceso de volver obsoleto un producto, desde su concepción. Lo que genera que en el futuro el consumidor tenga la necesidad de adquirir nuevos productos y servicios que el productor ofrece como remplazo para los anteriores"[16].
- Giles Slade, en su libro *Made to Break: Technology and Obsolescence in America*, concibe a la obsolescencia programada como "la diversidad de técnicas utilizadas para limitar artificialmente la durabilidad de bienes manufacturados con miras a estimular el consumo repetitivo"[17].
- Magdalena Correa Henao, considera que la obsolescencia programada es "una fórmula de actuación empresarial que incremente la producción y el consumo, bien sea por el acortamiento de la vida útil objetiva de los bienes o porque las nuevas tecnologías y tendencias favorezcan el uso y la adquisición de nuevos productos"[18].

Como una definición sintética de lo expuesto, Hernández propone que la obsolescencia programada se define como "*las técnicas utilizadas en la producción de bienes que buscan limitar la vida útil de estos con el fin de estimular o crear la necesidad del consumo repetitivo de los bienes*"[19].

Tipologías de la obsolescencia programada.

La obsolescencia programada presenta una variedad de tipologías en que puede desarrollarse:

Obsolescencia programada técnica, tecnológica o de función.

La obsolescencia técnica o tecnológica es considerada la primera fase en el desarrollo de la obsolescencia[20], se refiere a la situación en la que "un producto existente se vuelve anticuado con la salida de un nuevo producto al mercado que desempeña su misma función en una forma mejor"[21], es

---

[1] BARBON, Nicholas. A Discourse of Trade. United States: Createspace, 2013. Citador por: CHACÓN, Fuad. La Travesía Obsoleta: La Indefensión Del Consumidor. Trabajo de grado para optar al título de Abogado. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, 2014. p 30.
[2] SLADE, Giles. Made to Break: Technology and Obsolescence in America. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2006. p 58.
[3] FREDERICK, Justs George. Is Progressive Obsolescence the Path Toward In Creased Consumption?. En Advertising and Selling. Septiembre, 1928. No. 10. Citado por: CHACÓN, Fuad. La Travesía Obsoleta: La Indefensión Del Consumidor. Trabajo de grado para optar al título de Abogado. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, 2014. p 37-40.
[4] CHACÓN, Fuad. La travesía obsoleta: la indefensión del consumidor. Trabajo de grado para optar al título de abogado. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, 2014. p. 48.
[5] LONDON, Bernard. Ending the Depression Through Planned Obsolescence. New York, Estados Unidos: Octubre, 1932. Disponible en University of Wisconsin Digital Collection: https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=wu.89097035273;view=1up;seq=1
[6] Giles Slade en su libro Made to Break: Technology and Obsolescence in America dedica un subcapítulo, traducido en español "La utopía del hombre de negocios", a describir las ideas plasmadas por Bernard London.
[7] Ibid., p. 3. Traducción libre "(...) the essential economic problem has become one of organizing buyers rather than of stimulating producers".
[8] Ibid. p. 4-5.
[9] Ibid p. 4. Traducción libre de " (...) in a frightened and hysterical mood, are using everything that they own longer than was their custom before the depression".

[10] Ibid. p. 6.
[11] Ibid. p.6. "I would have the Government assign a lease of life to shoes and homes and machines, to all products of manufacture, mining and agriculture, when they are first created, and they would be sold and used within the term of their existence definitely known by the consumer".
[12] Ibid. p. 6. "After the allotted time had expired, these things would be legally "dead" and would be controlled by the duly appointed governmental agency and destroyed if there is widespread unemployment".
[13] Ibid. p. 7. "The individual surrendering, for example, a set of old dining room furniture, would receive from the Comptroller or Inspector of such a Station or Bureau, a receipt indicating the nature of the goods turned in, the date, and the possible value of the furniture (which is to be paid to him in the future by the Government). (...). Receipts so issued would be partially equivalent to money in the purchase of new goods by the individuals, in that they would be acceptable to the Government in payment of the sales tax which would be levied as part of my plan".
[14] Ibid. p. 8. "As a result of the process, nevertheless, the wheels of industry would be greased, and factories would be kept busy supplying new goods, while employment would be maintained at a higher level".
[15] DANNORITZER, Cosima y RTVE. Comprar, Tirar, Comprar. La Historia Secreta de la Obsolescencia Programada., Noviembre 30, 2010. Disponible en: http://www.rtve.es/dilecarta/videos/el-documental/documental-comprar-tirar-comprar/1382261/. En este documental se hace un recorrido histórico desde el origen hasta la actualidad de la obsolescencia programada, a la vez que registra varios casos de obsolescencia programada en productos de uso cotidiano, y como se han llevado a cabo procedimientos judiciales a partir de la obsolescencia programada.

[16] HINDLE, Tim. Guide to management ideas and gurus. Londres: Londres Profile Books Ltd - Economist books, 2008. p.147. Traducción libre de: "... Is a business strategy in which the obsolescence (the process of becoming obsolete – that is, unfashionable or no longer usable) of a product is planned and built into it from its conception. This is done so that in future the consumer feels a need to purchase new products and services that the manufacturer brings out as replacements for the old ones".
[17] SLADE, Op. cit., pág. 5. Traducción libre de: "(...) is the catch-all phrase used to describe the assortment of techniques used to artificially limit the durability of a manufactured good in order to stimulate repetitive consumption".
[18] CORREA, Magdalena. La obsolescencia programada: tensión constitucional y abuso del derecho. En: SOTO, Jesús (Coordinador). Aproximaciones jurídicas a la obsolescencia programada. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2017. P. 53.
[19] HERNÁNDEZ, Andrés. Obsolescencia programada de calidad: análisis de su juridicidad y una propuesta de regulación. Trabajo de grado para optar al título de abogado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018. Pág. 9. Disponible consulta en: https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1633.
[20] Ibid. p. 4.
[21] PACKARD, Vance. Waste Makers. New York: Ed. David Mckay Company, 1960. p. 55. Traducción libre de: "In this situation an existing product becomes outmoded when a product is introduced that performs the function better".

decir, aquella causada por el progreso tecnológico, técnico o científico que introduce mejoras funcionales a los productos nuevos, poniendo en desventaja funcional a los productos antiguos, acortando su vida útil por la simple existencia de un producto nuevo y mejor funcionalmente.

Como ejemplo de la obsolescencia técnica se encuentra el encendido eléctrico en los automóviles[22]. Con la incorporación de este en el año 1913, se generó la obsolescencia de todos los carros anteriores cuyo encendido requería el accionamiento de una manivela. Esta característica resultó más atractiva para el consumidor, en vista de que solo se requería girar una llave para encender el automotor.

Otro ejemplo, lo encontramos en la industria de la música, donde los medios de reproducción y almacenamiento de audio mejoran progresivamente en materia de fidelidad de sonido y capacidad de almacenamiento, por ejemplo, muchos dispositivos que durante el siglo XX eran los medios normales para escuchar música, hoy son considerados obsoletos o piezas de colección como los tocadiscos, Walkmans, LP´s y casetes, entre otros, que perecieron ante la llegada de los discos compactos y archivos de reproducción digitales. Lo mismo se predica del almacenamiento de datos de computación en medios portátiles, que ha evolucionado desde los ya desconocidos disquetes o *floppy disk* hasta la omnisciente "nube"[23].

Este tipo de obsolescencia es categorizada por Soto[24] como "obsolescencia objetiva funcional", la cual es "no planeada" cuando con las modificaciones surtidas se realicen verdaderas mejoras, como lo sería un aumento en la capacidad de almacenamiento o un aumento en la fidelidad de imagen o sonido; y será "forzosa" cuando los avances o modificaciones realizados no compongan ninguna mejoría, sino simplemente un cambio con el cual se busca incrementar el consumo de bienes similares, haciendo incompatibles los productos anteriores.

Este tipo de obsolescencia, puede ser considerada como de normal ocurrencia, toda vez que obedece o es resultado de los avances en los campos de la técnica, ciencia, diseños y a los esfuerzos realizados por las empresas en Investigación & Desarrollo, y por tal, no puede ser objeto de regulación pues constituiría una limitación a la innovación[25].

Además, en las situaciones en que esta obsolescencia es entendida como aquella que busca generar la incompatibilidad entre productos, se refleja como una introducción de cambios o variaciones en los productos desarrollados por una empresa, lo cual no puede ser vedado a la luz de la libertad de empresa y no tendría relevancia a la luz de la medida legislativa aquí propuesta.

Obsolescencia programada psicológica.

Es definida como la situación en que "un producto que estando en buenas condiciones de calidad y funcionamiento se desgasta y se hace menos deseable en la mente del consumidor a razón de cambios estéticos en los productos nuevos". Dicho de otra forma, en palabras de Slade, es el mecanismo consistente en el cambio del estilo de un producto para inducir a los consumidores en compras repetitivas, la obsolescencia psicológica podría adoptar varias formas, que van desde la realización de cambios al color del producto, la adición de ornamentación no funcional hasta el cambio del perfil del producto.

Según Hernández[26], el elemento fundamental de la obsolescencia psicológica corresponde a la alteración psíquica del consumidor mediante el marketing, con lo que se busca incidir en la conciencia del individuo para generarle la idea de que el producto que tiene se ha vuelto obsoleto o desactualizado, sin importar su funcionamiento técnico real, para que en el surja la necesidad de cambiar su antiguo producto por uno nuevo, sin importar que el nuevo no represente ningún mejora técnica o funcional sino meramente estética.

El efecto de la obsolescencia psicológica es brillantemente resumido por Slade, así "la obsolescencia psicológica fue diseñada para inducir al consumidor en un estado de ansiedad basado en la creencia de que todo aquello que es viejo, es indeseable, poco funcional o descompuesto si se compara con algo nuevo".

En palabras de Soto, esta es una "obsolescencia subjetiva de estilo" entendida como aquella por la cual se introducen nuevas formas y diseños, creados para dirigir a los consumidores hacia un nuevo estilo o hacia la desaparición del anterior. Slade, por su parte, considera que la obsolescencia de estilo es un tipo especial de obsolescencia psicológica.

Varios son los ejemplos de la utilización de la psicología en la producción masiva de bienes para influir en la tasa de cambio de los productos. Uno de los primeros, como lo expone Slade[27], lo encontramos en la introducción del modelo Chevy de 1923, el cual superaría en ventas a su contrincante, el modelo T de Ford, con una simple estrategia: rediseño estético anual, siendo la misma pieza de ingeniería mecánica con variaciones únicamente estéticas. Esto daría lugar a que Ford adoptara esta misma estrategia e iniciara la producción del modelo "A".

Este paradigma ha trascendido históricamente, al punto que hoy define toda una industria, como es la textil y de accesorios, donde pese a que los bienes conserven su funcionalidad y calidad *in integrum*, los consumidores se ven alentados y seducidos a comprar los últimos productos sacados al mercado, todo para estar conforme a los arquetipos de la moda vigente.

A efectos del análisis legislativo aquí pretendido la obsolescencia psicológica resulta irrelevante en la medida en que es la variación de diseños o la actualización estética de los productos por parte del empresario, y por tanto, no incide directamente en la voluntad ni compele al individuo a realizar compras sucesivas, es el comprador quien a partir de una concepción individual, bien con el afán de estar a la moda o de conservar un determinado estatus, se enfoca en adquirir los productos más novedosos sin importar si suponen o no una mejora técnica, no existiendo a nuestro juicio una afectación a algún bien jurídico que lo haga merecedor de regulación, además, prohibir o regular esta tendencia equivaldría a prohibir toda una industria.

Obsolescencia programada de calidad.

La obsolescencia de calidad, también denominada obsolescencia absoluta, según Slade[28], constituye la fase más desarrollada de la figura e inició con la asunción de los fabricantes y productores de su capacidad para determinar la vida útil de los bienes que producen.

Definida por Soto como "la obsolescencia configurada desde el momento inicial de diseño, mediante la inclusión de los elementos que sean necesarios para garantizar que el producto ajustará su vida útil a la proyectada por la empresa productora"[29].

A partir de la anterior definición, se resalta un evento histórico, el "Cartel Phoebus"[30] como ejemplo paradigmático de lo que es la obsolescencia programada de calidad. Así fue llamado al acuerdo realizado en 1924 entre los productores mundiales de bombillas en la época, en el que acordaron repartirse el mercado a nivel mundial y pactaron que la vida útil de las bombillas incandescentes comercializadas por los firmantes no podría exceder de 1.000 horas, aun cuando para la época, ya existían bombillas con una duración de 2.500 horas o mucho más, como la bombilla que se instaló en la estación de bomberos de Livermore, California, en 1901 y que a julio de 2019 continuaba encendida[31]. Este "acuerdo" tuvo una vigencia de 15 años[32], y según Chacón[33], sus efectos han perdurado hasta nuestros días[34] con las actuales bombillas fluorescentes o ahorradoras que todavía se sujetan al modelo de 1000 horas de funcionamiento, adoptado ahora de forma anual, de tal manera que las compañías publicitan la duración de sus bombillas por años, por ejemplo 5 u 8 años, pero aclaran en la "letra menuda" que la duración anual se refiere a un uso normal de 1000 horas por año.

Dentro de esta tipología de obsolescencia, se identifica un subtipo denominado como "obsolescencia informática de calidad"[3536], que hace referencia a cuando en forma sobrevenida mediante actualizaciones de software se altera en forma negativa el rendimiento del hardware generando que la experiencia de usuario se vea afectada a tal punto que se causa la impresión de que el hardware ha cumplido con su vida útil y que debe ser cambiado. En este caso se evidencia que el mecanismo de obsolescencia es introducido con posterioridad a la producción del bien, sin embargo, esto se produce porque desde la producción se establece un sistema de actualizaciones posproducción, lo cual será objeto de regulación en el presente proyecto.

OBJETO DE REGULACIÓN: OBSOLESCENCIA PROGRAMADA DE CALIDAD DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS.

La obsolescencia programada de calidad que afecta a los dispositivos electrónicos es el fenómeno objeto de regulación del presente proyecto de ley debido a que este implica una afectación directa al derecho de propiedad[37] en cabeza de los consumidores y del estado con incidencia patrimonial en la destinación de recursos económicos, así como los efectos ambientales en cuanto al aumento de desechos y al consumo voraz de recursos naturales no renovables.

Son esas implicaciones, las que generan que la obsolescencia programada de calidad deba ser regulada desde dos ámbitos que son el establecimiento de la vida útil como información mínima

---

[22] SLADE, Op. cit., p. 4..
[23] AMAZON WEB SERVICES. Almacenamiento en la nube: ¿Qué es el almacenamiento en la nube?. Consultado en febrero de 2019. Disponible en: https://aws.amazon.com/es/what-is-cloud-storage/
[24] SOTO, Jesús. En torno a la relevancia jurídica de una estrategia empresarial consolidada y subyacente: la obsolescencia programada. En: Colección Enrique Low Murtra: Derecho Económico. Tomo X. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2015. p. 337.
[25] Al respecto: HERNÁNDEZ. Op. Cit. P. 11.
[26] HERNÁNDEZ, Op. Cit. P. 12
[27] SLADE, Op. cit., p. 29-55.
[28] SLADE, Op. cit., p. 5.
[29] SOTO, Op. Cit. p. 336.
[30] En la tesis realizada por CHACÓN, dedica un capítulo titulado "La nochebuena más oscura" (Págs. 71 a 103) a describir como se inició, desarrollo y los efectos que engendró hasta el día de hoy el denominado "Cartel Phoebus" frente a la vida útil de las bombillas.
[31] CENTENNIAL LIGHT BULB COMMITTEE. Bulb-cam. Consultado en julio de 2019. Disponible en: http://www.centennialbulb.org
[32] CHACÓN, Op. cit., p. 81.
[33] CHACÓN, Op. cit. págs. 93-97.
[34] SOTO expone consideraciones en este mismo sentido: "A pesar de lo dicho por empresas como Osram, que defienden que el acuerdo fue extendido una única vez en 1934 en razón de su éxito, así como que el mismo fue anulado en 1940 como resultado de la Segunda Guerra Mudnial, incluso a día de hoy se pone en duda dicha circunstancia, toda vez que el Mercado de los bombillos no ha experimentado la aparición de ningún producto de mayor durabilidad que aquella pactada en 1924". SOTO, Op. Cit. p. 344.
[35] HERNÁNDEZ. Op. Cit. P. 15.
[36] SOTO, Op. Cit. Págs. 399 - 400
[37] SOTO, Op. Cit. p. 394. "La fabricación en obsolescencia tiene capacidad para limitar un derecho como lo es el de uso y disposición de la propiedad, que en principio, no admite límites planteados y/o definidos por la empresa de forma unilateral, toda vez que los objetivos corporativos no deben prevalecer en ningún caso frente a los intereses económicos y sociales de los consumidores, como partes más débiles de la relación de consumo".

obligatoria y el establecimiento de disposiciones que regulen las actualizaciones posteriores a la compra de los dispositivos electrónicos.

En la actualidad la obsolescencia programada de calidad de bienes electrónicos de consumo masivo se ha convertido en una realidad evidente en la mayoría de dispositivos que son usados en el día a día, y que básicamente consiste en que los mismos tienen una fecha de caducidad, a partir de la cual dejan de funcionar generando a cargo de los consumidores y usuarios la carga de reparar el producto o adquirir uno sustituto, bien porque los productores los hayan diseñado o fabricado de esta manera o bien porque utilizando actualizaciones de los sistemas operativos con que funcionan estos productos para que generan la inutilidad sobrevenida del bien.

A continuación, expondremos varios casos que dan cuenta de la actualidad de esta problemática, expondremos la afectación que se genera al erario publico y haremos referencia a los efectos ambientales que genera este fenómeno.

Obsolescencia programada de dispositivos electrónicos: un fenómeno comprobado.

A continuación, expondremos casos donde se ha demostrado que los productores de dispositivos electrónicos utilizan mecanismos para garantizar que estos dispositivos tengan una vida útil especifica para asegurar una tasa de reemplazo y que los consumidores deban seguir adquiriendo productos.

iPod de primera generación.

El primer caso data del 26 de diciembre de 2003 cuando la Corte Superior de California conoció de una acción de grupo en contra de Apple[38-39]. Según los demandantes los hechos que dieron lugar a la acción, se circunscriben a que la primera generación del iPod presentaba un problema en la batería, la cual tras unos 12 a 18 meses de uso empezaba a deteriorarse hasta no poder ser recargada[40], dejando de funcionar el producto, ante ese desperfecto algunos consumidores acudieron al servicio técnico de Apple encontrándose con que debían pagar $99 dólares para cambiar la batería del iPod, lo cual consideraban como engañoso frente a la publicidad que decía que el iPod podría durar hasta

[38] SUPERIOR COURT OF CALIFORNIA, COUNTY OF SAN FRANCISCO. Andrew E. Westley V. Apple Computer Inc. Case No. CGC 03 427701 (2003). Consultado el 4 de abril de 2019. Disponible en: http://www.plainsite.org/dockets/wod8xuhz/superior-court-of-california-county-of-san-francisco/andrew-e-westley-v-apple-computer-inc-et-al/.
[39] PRITZKER, Elizabeth & WILLIAMS, Steven. First Amended Class Action Complaint. En el proceso de Andrew E. Westley V. Apple Computer Inc. Case No. CGC 03 427701 (2003). Disponible en: https://www.plainsite.org/dockets/download.html?id=407742468z=7631139e
[40] Ibid. "24. (...) However, contrary to Apple's misrepresentations, the battery can no longer be recharged after approximately twelve to eighteen months."

27 años reproduciendo una canción diaria[41], aunado a que no había información relativa a la batería[42]. Además, los usuarios no podían reparar el producto por si mismos ni mediante terceros diferentes a los autorizados por Apple, pues abrir la carcasa del dispositivo anularía la garantía[43].

El parágrafo 42 de la demanda resume los cargos contra Apple así:

> *Apple oculto fraudulentamente a los consumidores que adquirieron un iPod que la batería interna del dispositivo puede consumirse y que su duración es limitada a un tiempo corto que va del año a los 18 meses. Apple ha ocultado fraudulentamente a los consumidores que la batería solamente podría ser reemplazada a un elevado costo, y que la batería debía ser reemplazada reiteradamente por tanto tiempo como el consumidor usara el iPod. Las tergiversaciones realizadas por Apple entorno a la vida útil y durabilidad de la batería del iPod tenían como fin engañar y conducir a los consumidores a gastar cientos de dólares en sus iPods*[44].

El fundamento jurídico de la *class action* fue la violación de Apple de la Ley de Competencia Leal y al artículo 17200 del Código de Negocios y Profesiones de California[45], fundamentada en que la política de Apple relativa a que los consumidores no podían reemplazar las baterías de los iPod era una práctica que generaba un enriquecimiento ilegítimo a favor de la compañía y un detrimento de los compradores, pues suponía tener que reemplazar dicho dispositivo en el futuro.

En las fases iniciales del proceso se logró demostrar técnicamente que la batería no duraba el término anunciado por Apple, sin embargo, el proceso no llego a ser decidido por el juez del caso debido a que las partes llegaron a una conciliación en la cual Apple se obligó a reparar las baterías defectuosas y entregar un bono canjeable en productos de su marca a los consumidores[46].

[41] Ibid. " 23. As presently set forth on Apple's iPod webpage, "iPod gives you a huge 10GB, 20GB and 40GB hard drive-big enough to hodl 10,000 songs. Do the math: that's four weeks of music-played continuously, 24/7 – or one new song a day for the next 27 years.".
[42] Ibid. " 23. (...) Apple never disclosed any contrary information about the battery. Attached hereto as Exhibit D is a true an docrrect copy of original iPod product packaging. There is no indication on this packaging of the finite life".
[43] Ibid. "3. (...) The iPod is not designed to be opened by the consumer (even if the could obtain the battery), and opening an iPod volds the warranty (...)".
[44] Ibid. Traducción libre: "Apple fraudulently concealed from consumers that iPod's internal battery is exhaustible and will last for a limited duration of as little as one year to 18 moths. Apple fraudulently concealed from consumers that the battery could only be replaces at substantial expense, and that the battery would have to be repeatedly replaced for as long as the consumer used the iPod. Apple's misrepresentations concerning the longevity and durability of iPod's battery were designed and implemented to lure consumers into spending hundreds of dollars for iPods".
[45] California. Bus. & Prof. Code. Section 17200. As used in this chapter, unfair competition shall mean and include any unlawful, unfair or fraudulent business act or practice and unfair, deceptive, untrue or misleading advertising and any act prohibited by Chapter 1 (commencing with Section 17500) of Part 3 of Division 7 of the Business and Professions Code.
[46] Este proceso es ampliamente descrito en: DANNORITZER, Cosima y RTVE. Comprar, Tirar, Comprar: La Historia Secreta de la Obsolescencia Programada., Noviembre 30, 2010. Consultado el 20 de diciembre de 2018. Disponible en: http://www.rtve.es/alacarta/videos/el-documental/documental-comprar-tirar-comprar/1382261/.

Si bien no existió una decisión judicial definitiva, la actitud conciliadora de Apple en el caso puede ser tomado como un indicio de las probabilidades de éxito de la misma, especialmente, teniendo en cuenta que con la demanda se acusaba a la compañía de utilizar una estrategia de obsolescencia para lucrarse con la venta y reparación del iPod de primera generación.

iOS 9.0 y el iPhone 4s.

Una *class action* fue presentada en contra de Apple el 29 de diciembre de 2015[47], los accionantes alegaron en el texto de la demanda, lo siguiente: la empresa en forma deliberada afectó el funcionamiento del iPhone 4s con la actualización 9.0 del sistema operativo iOS[48], de tal manera que resultaba imposible darle un uso normal al dispositivo[49]; indicaron que Apple incurrió en prácticas comerciales engañosas y publicidad engañosa según lo establecidos los artículos 349 y 350 de la *New York General Bussines Law* y de los artículos 56:8-1 y siguientes de la *New Jersey Consumer Fraud Act*, puesto que la compañía anunció que la versión 9.0 de IOS era compatible con el iPhone 4s[50] y no era cierto ya que tras la actualización no podía usarse el dispositivo con normalidad, generando que "Los accionantes afrontaran una decisión difícil: usar un dispositivo malfuncionante y lento que perturbaba su diario vivir o gastar cientos de dólares y comprar otro celular inteligente"[51].

Este caso se enmarca dentro de lo que se denomina como obsolescencia objetiva informática de calidad [52], porque el software (iOS 9.0) convierte en obsoleto el hardware (Iphone 4s), sin embargo, en el caso concreto la discusión sustancial se cierne sobre la existencia de información engañosa puesto que, en la información suministrada en el Acuerdo de Usuario, la compañía manifestaba que el software era compatible, e incluso, que podría generar mejoras en términos de rendimiento.

[47] BUSSINESS INSIDER. People are suing Apple for $5 million claiming iOS 9 slowed down their iPhones. Diciembre, 2015. Consultado el 15 de enero de 2019. Disponible en: http://www.businessinsider.com/apple-ios-9-class-action-lawsuit-2015-12.
[48] PERETZ, Bronstein & SHIMON, Yiftach. Second Ammendment Class Action Complaint. En el proceso de Lerman. Et Al. V. Apple Inc. Case No. 1:15-cv-07361. Consultado el 14 de abril de 2019. Disponible en: http://www.classactionsreporter.com/sites/default/files/apple_os9_update_complaint.pdf. P. 2"After the update, Plaintiffs' iPhones were no longer functional for normal use. After the update, Plaintiffs' devices slowed down significantly, with delayed responses to touch interactions, application ("App" or "Apps") launches (Apple and third party Apps), and many other problems in all other aspects of the phone's performance, including crashes, freezes, App shutdowns or failure to launch apps, and difficulty or failure to make and receive calls. Basically, Plaintiffs' devices became slow and buggy, with significant usability problems during everyday use".
[49] Ibid. p. 3. "10 The update caused performance problems in all aspects of the iPhone's functionality, including core functions like the phone, email, text messages, contacts, etc. (...)".
[50]Ibid p 9. "40. Apple explicitly advertises and advises consumers that the iPhone 4s is compatible with iOS 9. https://www.apple.com/ios/whats-new/#compatibility (last accessed December 2, 2015). This is also obvious from the fact that Apple pushes the update to and makes it available for download on the iPhone 4s, but not older iPhone models. (...)".
[51] Ibid. Traducción libre de: "1. (...) leaving Plaintiffs with a difficult choice: use a slow and buggy device that disrupts everyday life or spend hundreds of dollars to buy a new phone".
[52] Ut supra. Literal A del Acápite 1.3.

Al respecto, el juez de conocimiento del caso, al decidir una *motion to dismiss* impetrada por Apple determinó que los hechos alegados por los demandantes podrían consistir en una conducta engañosa en contra de los consumidores por parte de Apple[53-54]. El caso aun no cuenta con una sentencia definitiva.

Batterygate

Como *Batterygate*[55], se conoce a la controversia alrededor de las denuncias públicas hechas por los usuarios de iPhone en contra de Apple, alegando que la versión 10.2.1. del sistema operativo de los celulares -iOS-, generaba que los modelos anteriores al iPhone 8 sufrieran una disminución en su rendimiento con la actualización del sistema operativo. Denunciaban los usuarios que la compañía ralentizaba los modelos antiguos para que los usuarios se vieran obligados a adquirir los modelos más recientes[56].

En respuesta a las denuncias, la compañía emitió un comunicado el 28 de diciembre de 2017, en el que informó que con la versión 10.2.1. de iOS se implementó una herramienta en su sistema operativo que disminuía la capacidad de procesamiento de los dispositivos más antiguos de ciertos modelos de iPhone (iPhone 6, Iphone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus, Iphone 7, Iphone 7 plus y iPhone SE) para prevenir reinicios automáticos, que según la compañía se justifican en el envejecimiento de las baterías de iones de litio que se degradan con el uso hasta ser inservibles[57].

En dicho comunicado, Apple manifestó que para "hacer frente a las dudas de nuestros consumidores, reconocer su lealtad y mantener la confianza de quien haya dudado de las intenciones de Apple"[58], se

[53] NEW YORK EASTERN DISTRICT COURT. Order on motion to dismiss. Lerman et Al. vs. Apple Inc. Case No. 1:15-cv-07361 (2017). Consultado el 17 de abril de 2019. Disponible en: https://www.truthinadvertising.org/wp-content/uploads/2017/11/Lerman-v-Apple-order-denying-motion-to-dismiss.pdf.
[54] Un análisis profundo sobre las consideraciones expuestas por las partes del proceso y la decisión del juez puede ser consultado en: HERNÁNDEZ, Andrés. Obsolescencia programada de calidad: análisis de su juridicidad y una propuesta de regulación. Trabajo de grado para optar al título de abogado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018. Págs 21 a 26. Disponible consulta en: https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1533.
[55] Denominado así por la publicación Bussiness Insider. Véase: BUSSINESS INSIDER. Batterygate: How Apple secretly slowed down older iPhones and why it's such a big deal. Diciembre, 2017. Consultado el 20 de enero de 2019. Disponible en: http://www.businessinsider.com/apple-batterygate-how-older-iphones-slowed-down-and-why-its-a-big-deal-2017-12.
[56]Todo comenzó con una entrada en la sección de Reddit dedicada a Apple titulada "PSA: iPhone slow? Try replacing your battery!" iniciada por un usuario llamado TeckFire, según se informa en: THE VERGE. Apple confirms iPhones with older batteries will take hits in performance. Diciembre, 2017. Consultado el 2 de mayo de 2019. Disponible en: https://www.theverge.com/2017/12/20/16800058/apple-iphone-slow-fix-battery-life-capacity.
[57]APPLE INC. A Message to Our Customers about iPhone Batteries and Performance. Diciembre, 2017. Consultado 20 de enero de 2019. Disponible en: https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/.
[58] Ibid. Traducción libre, "To address our customers' concerns, to recognize their loyalty and to regain the trust of anyone who may have doubted Apple's intentions".

reduciría el costo del recambio de baterías para los modelos desde el iPhone 6 en adelante[59] y que a inicios de 2018 iban a incluir en iOS una utilidad dentro del sistema operativo que le permitiera al usuario conocer el estado de la batería y evaluar por sí mismos si afecta el rendimiento del dispositivo.

Múltiples medios de comunicación dieron a conocer que con fundamento en los hechos denunciados por el público y el comunicado emitido por Apple se presentaron acciones de grupo alrededor de todo el mundo. En Estados Unidos se tiene conocimiento de por lo menos cincuenta y nueve acciones de grupo[60-61], a continuación, expondremos los fundamentos jurídicos centrales de algunas de ellas.

Adicionalmente, fue reportado en Bloomberg[62] que el Departamento de Justicia de los Estados Unidos (D.O.J.) y la Comisión de Bolsa y Valores (S.E.C.), iniciaron investigaciones en contra de Apple por los hechos aquí relatados con el fin de determinar si la empresa viola la regulación frente al deber de informar a sus usuarios que la actualización del sistema operativo podía disminuir el rendimiento de los dispositivos, lo cual pudo haber inducido en error a los inversionistas sobre el rendimiento de los modelos antiguos de celulares.

En otros países también se han iniciado acciones a causa del *Batterygate*, que expondremos a continuación.

En Israel, se presentó una acción de grupo y se abrió una investigación por supuesta violación de los derechos del consumidor. La acción de grupo[63] se interpuso con fundamento en que Apple ocultó información al no anunciar que la actualización 10.2.1. de iOS podría afectar el rendimiento de los dispositivos anteriores al iPhone 8, afirmaron los accionantes que Apple tenía "un interés claro en ocultar información a los usuarios porque prefieren que reemplacen su antiguo iPhone por uno nuevo lo más rápido posible"[64]. La investigación administrativa[65-66] fue iniciada por la *Consumer Protection and Fair Trade Authority*, entidad encargada de la protección al consumidor, con el fin de determinar si Apple ocultó información relevante a los consumidores en razón de la incidencia que tuvo la actualización de iOS 10.2.1. en los modelos de iPhone previos al 8. En la investigación se interrogó al director de Apple Israel, Tony Friedman, y se anunciaron posibles multas contra la compañía.

En China, el medio gubernamental de noticias Xinhua[67], anunció que el *Shanghai Consumer Council*, requirió a Apple para que informase las razones y soluciones que podían plantearse frente a la reducción en el rendimiento de los modelos de iPhone afectados por la actualización 10.2.1. del sistema operativo, ante lo cual la compañía respondió que con una posterior versión del sistema operativo los usuarios podrían elegir entre un mejor rendimiento o la protección de la batería.

En Corea del Sur, se han presentado tres acciones de grupo y una denuncia criminal en contra de Apple. Dos de las tres acciones de grupo fueron presentadas por parte del *Citizens United for Consumer Sovereignty*, un colectivo de ciudadanos que representa los intereses de los consumidores. La primera, en representación de 122 de personas fue interpuesta en enero de 2018, con pretensiones que ascienden a la suma 2,000 dólares por persona fundamentadas en la reparación de los perjuicios causados por las incidencias en el rendimiento de los dispositivos experimentados a partir de la actualización 10.2.1. de iOS, que en opinión del colectivo, fue hecho intencionalmente con el fin de aumentar las ventas de las nuevas versiones de iPhone[68]. La segunda demanda fue interpuesta en marzo de 2018 en representación de 401 personas[69]. La tercera acción de grupo fue presentada por la firma de abogados Hanuri a finales de marzo de 2018, en representación de 63.767 consumidores, con pretensiones de indemnización equivalentes a 188 dólares por cada demandante, en razón del engaño y estrés mental sufridos por los usuarios de los modelos antiguos de los iPhone que se vieron afectados con la disminución en el rendimiento de sus dispositivos[70]. El colectivo de ciudadanos mencionado presentó el 18 enero de 2018 una denuncia criminal en contra de Tim Cook por destrucción de propiedad y fraude a causa de los problemas presentados por el Batterygate . La oficina del Fiscal del Distrito Central de Seúl anunció el 19 de enero de 2018 la apertura formal de la investigación y la asignación de esta a la unidad encargada de investigar los delitos en contra de la propiedad intelectual .

En Francia, un colectivo de ciudadanos denominado *Halte à l'Obsolescence Programmée* (Alto a la obsolescencia programada) que "busca un mundo sin obsolescencia programada"[71] presentó denuncia penal en contra de Apple[72-73] por incurrir en obsolescencia programada al "ralentizar excesivamente" los modelos de iPhone 6, 6s y SE con la actualización de iOS 10.2.1, *batterygate*. Sostienen que, "la reducción del rendimiento de un dispositivo debe ser comparado con la reducción en la vida útil del mismo"[74] ya que en el caso en concreto "la reducción en el rendimiento del dispositivo genera que el consumidor se vea obligado a separarse de su dispositivo para comprar uno más eficiente"[75], de ahí que "la reducción de la vida útil del dispositivo tenga como objetivo aumentar la tasa de reemplazo del mismo"[76].

En Italia, el ente administrativo encargado de la protección del consumidor y de la competencia, la *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*, emitió un comunicado a la prensa[77], en el cual anunciaba la apertura de una investigación en contra de Apple, producto de denuncias instauradas por algunas consumidores y de investigaciones previas, de las cuales se llegaba a concluir que las empresas se encontraban presuntamente involucradas en una política comercial "destinada a explotar las debilidades de algunos componentes de sus productos para reducir en el tiempo el funcionamiento de los productos e inducir al consumidor a adquirir nuevas versiones de los mismos"[78].

Mediante resolución administrativa sancionatoria fechada el 25 de septiembre[79] y comunicada al público el 24 de octubre de 2018[80], la *Autorità*, impuso una multa administrativa solidaria a Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., por un valor total de €10.000.000, por haber incurrido en prácticas comerciales desleales de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 (Prohibición de prácticas comerciales desleales), 21 (Acciones engañosas), 22 (Omisiones engañosas) y 24 (Prácticas comerciales agresivas) del Código del Consumo Italiano[81], adicionalmente, se impuso a la compañía la emisión de un comunicado[82] frente a los consumidores en el cual la compañía notifica que no informó debidamente los efectos de la actualización de iOS 10.2.1. en los modelos de iPhone: 6, 6 plus, 6s y 6s plus, y que, no proporcionó ningún medio para restaurar la funcionalidad de los equipos.

El chip contador de impresiones.

El caso de la impresora Epson Stylus C42UX registrado en el documental "*Comprar, tirar, comprar. La historia secreta de la obsolescencia programada*", demuestra que tras un determinado número de impresiones contadas por un microchip *Eeprom 93C*, ubicado en la tarjeta lógica de la impresora, esta deja de funcionar, requiriendo de un servicio técnico especializado, que según el documental, en Barcelona donde se registra el caso, es más costoso que adquirir una nueva impresora. En el documental se expone que el usuario puede superar este mecanismo, acudiendo a un *freeware* especial que cumple la función de reiniciar el contador de impresiones, permitiendo que la impresora

---

[59] En Estados Unidos el precio bajo de 79 USD a 29 USD. En Colombia el precio bajo de $289.000 a $99.000. Según los comunicados emitidos por la compañía para el mercado norteamericano y colombiano respectivamente, este último puede ser consultado en https://www.apple.com/co/iphone-battery-and-performance/.

[60] En el blog especializado en Apple, "Mac Rumrmors", se informó que hay 59 acciones de grupo en contra de Apple por ralentizar los iPhones a lo largo de 16 distritos judiciales. 30 de estas acciones han sido presentadas ante el juez Edward. J. Davila en el Distrito Norte de California. Información extraída de: MACRUMMORS. Apple Now Faces More Than 60 Class Actions Over iPhone Slowdowns, Consolidation Likely Next Month. Febrero, 2018. Consultado el 2 de mayo de 2019. Disponible en: https://www.macrumors.com/2018/02/26/iphone-slowdown-class-action-consolidation/.

[61] THE WASHINGTON POST. Apple will offer discounts on replacement batteries, following lawsuits over iPhone slowdowns. Diciembre, 2017. Consultado el 2 de mayo de 2019. Disponible en: https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2017/12/28/french-laws-ill-fated-against-apple-for-slowing-down-iphones-could-come-with-jail-time/?utm_term=.d9f12fd8459b.

[62] BLOOMBERG. U.S. Probes Apple Over Updates That Slow Older iPhones. Enero, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-01-30/u-s-said-to-probe-apple-over-updates-that-slow-older-iphones-id1vxhi7.

[63] HAARETZ DAILY NEWSPAPER. Apple Slapped With Class Action Suit in Israel for Deliberately Slowing Older iPhones. Diciembre, 2017. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: https://www.haaretz.com/israel-news/business/apple-slapped-with-class-action-in-israel-for-slowing-older-iphones-1.5628578.

[64] Ibid. Traducción libre: "The lawsuit also alleges that although Apple says it had technical motives for releasing its slowing updates, it had a clear interest in hiding the information from users because it would prefer they replace old iPhones with new ones as soon as possible".

[65] REUTERS. Israeli agency investigating Apple over handling of iPhone slowdown. Abril, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: https://www.reuters.com/article/us-apple-batteries-israel/israeli-agency-investigating-apple-over-handling-of-iphone-slowdown-idUSKBN1HH1W8.

[66] MACRUMORS. Israeli Consumer Protection Bureau Launches Investigation Into Apple Over iPhone Slowdown Controversy. Abril, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: https://www.macrumors.com/2018/04/16/iphone-slowdown-investigation-israel/.

[67] XINHUANET. Apple responds to Shanghai Consumer Council's inquiry on iPhone slowdown. Enero, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: http://www.xinhuanet.com/english/2018-01/19/c_136899003.htm.

[68] YONHAP NEWS AGENCY. Consumer group to file 1st local lawsuit against Apple over iPhone slowdown. Enero, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: http://english.yonhapnews.co.kr/business/2018/01/10/0502000000AEN20180110001300320.html

[69] KOREA TIMES. Apple sued by 64,000 iPhone users. Marzo, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: https://www.koreatimes.co.kr/www/tech/2018/04/133_246494.html.

[70] Ibid.

[71] HALTE À L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE. "Noss missions H.O.P.". Consultado el 22 de enero de 2019. Disponible en https://www.halteobsolescence.com/a-propos#pourquoi-hop.

[72] HALTE À L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE. Faut-il télécharger la mise à jour Apple ?. Consultado el 22 de enero de 2019. Disponible en: https://www.halteobsolescence.org/faut-telecharger-mise-a-jour-apple/.

[73] HALTE À L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE. Plainte au Procureur de la République contre Apple France. Paris: 27 de diciembre de 2018. Consultado el 22 de enero de 2019. Disponible en: https://www.droit-technologie.org/wp-content/uploads/2017/12/Plainte.pdf

[74] Ibid. p. 5. Traducción libre: "(...)la réduction de la performance d'un appareil au cours de sa durée de vie, doit être comparée à une réduction de la durée de vie."

[75] Ibid. Traducción libre: "En l'espèce, non seulement la durée de vie durant laquelle on est en droit d'attendre un usage normal du téléphone a été réduite, mais le consommateur est poussé à se séparer de son appareil pour en acheter un autre plus performant".

[76] Ibid. p. 6. Traducción libre de: "La réduction de la durée de vie du téléphone doit avoir comme objectif d'augmenter le taux de remplacement".

[77] ITALIA. AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO. Comunicato Stampa: avviati procedimenti nei confronti di samsung e apple per aggiornamenti software degli Smartphone. Enero, 2018. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: http://www.agcm.it/stampa/comunicati/9119-ps11009-ps11039-avviati-procedimenti-nei-confronti-di-samsung-e-di-apple-per-aggiornamenti-software-degli-smartphone.html.

[78] Ibid. Traducción libre: "In particolare, i professionisti avrebbero posto in essere una generale politica commerciale volta a sfruttare le carenze di alcuni componenti per ridurre nel tempo le prestazioni dei propri prodotti e indurre i consumatori ad acquistare nuove versioni degli stessi".

[79] ITALIA. AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO. *Provvedimento del 25 settembre 2018 – Apple Inc et al...* Consultado el 28 de octubre de 2018. Disponible en: http://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/PS11039_scorr_sanzDich_ratt_va.pdf.

[80] ITALIA. AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO. Comunicato Stampa: Apple e Samsung sanzionati, aggiornamenti software hanno procurato gravi inconvenienti e/o ridotto le funzionalità di alcuni cellulari. Octubre, 2018. Consultado 28 de octubre de 2018. Disponible en: http://www.agcm.it/mediacenter/comunicati-stampa/2018/10/Apple%20e%20Samsung%20sanzionati,%20aggiornamenti%20software%20hanno%20procurato%20grave%20inconvenienti%20e/o%20ridotto%20le%20funzionalit%20di%20alcuni%20cellulari.

[81] ITALIA. PRESIDENTTE DELLE REPUBLICA. Decreto Legislativo No. 206. (6, settembre, 2005). Codice del Consumo. Gazzeta Ufficiale, Roma, 2005, No. 235 del 8 de octubre. Consultado el 6 de agosto de 2018. Disponible en: http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/05206dl.htm.

[82] ITALIA. AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO. *Provvedimento del 25 settembre 2018*. P. 93, Consultado el 28 de octubre de 2018. Disponible en: http://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/PS11039_scorr_sanzDich_ratt_va.pdf. Traducción libre de: "COMUNICAZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE. Le società Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. hanno indotto i consumatori in possesso di iPhone 6/6plus/6s/6splus alla installazione del sistema operativo iOS 10 e successivi aggiornamenti, senza fornire adeguate informazioni circa l'impatto di tale scelta sulle prestazioni degli smartphone e senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità degli apparecchi in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni a seguito dell'aggiornamento (quali il downgrading o la sostituzione della batteria a costi ragionevoli). Tale pratica è stata valutata scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato."

funcione nuevamente[83], y también se hace referencia a que la existencia del chip o la vida útil limitada no es informada por la compañía productora de la impresora.

El caso de los cartuchos de impresora.

En Francia el grupo de ciudadanos *Halte à l'Obsolescence Programmée* presentó una denuncia penal en contra de empresas fabricantes de impresoras[84], con fundamento en que estas empresas (específicamente obraban pruebas conclusivas en contra de Epson), utilizan dos técnicas que constituyen obsolescencia programada para hacer que los consumidores cambien rápidamente los cartuchos de tinta, la primera, "la impresora no permite que se realicen impresiones, indicando que el cartucho se ha acabado cuando aún tiene tinta"[85], y la segunda, "los cartuchos anuncian falsamente que se ha acabado la tinta en su interior"[86], además, manifestaron que varios modelos de impresoras cuentan con un chip especial que impide al usuario el uso de cartuchos de tinta genéricos o rellenados, obligando al consumidor a usar cartuchos nuevos y originales. El colectivo anunció el 28 de diciembre de 2017 que había sido notificado por parte de la *Procureur de la Réplublique* de la apertura de la investigación en contra de Epson, con fundamento en los hechos denunciados[87]. Este caso aún no cuenta con un fallo definitivo.

Estudio científico: reducción generalizada de la vida útil de productos electrónicos.

Un estudio realizado en Alemania por la Universidad de Bonn y el Instituto Oeko, en el cual se investigó la vida útil de productos tales como: electrodomésticos de gran tamaño (neveras, lavavajillas, lavadoras, etc.), electrodomésticos de pequeño tamaño (tostadoras, sandwicheras, hornos microondas, etc.), productos de electrónica de consumo y productos de electrónica de comunicación, concluyó que para la mayoría de productos, dentro de los primeros 5 años de uso, se había aumentado la tasa de reemplazo por defectos técnicos de un 3,5% a un 8,3%, al comparar datos de los años 2004 y 2012[88].

[83] En este documental se plantea una solución a esta técnica de obsolescencia programada, consistente en que mediante un proceso de ingeniería inversa, se reinicia el chip contador de impresiones, de tal forma que podrá volver a utilizarse, hasta que el contador llegue al número máximo de impresiones, y deba repetirse el procedimiento.
[84] HALTE À L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE. Plainte au Procureur de la République contre indéterminées. París: 18 de septiembre 2017. Consultado el 22 de enero de 2019. Disponible en https://www.halteobsolescence.org/wp-content/uploads/2017/09/Plainte-obsolescence-programmee-imprimante.pdf.
[85] Ibíd. p. 6. Traducción libre de: "Le blocage des impressions au prétexte que les cartouches d'encre seraient vides alors qu'il reste encore de l'encre".
[86] Ibíd. p. 10. Traducción libre de: "Le tampon absorbeur d'encre faussement annoncé en fin de vie".
[87] HALTE À L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE. Epson mis en cause par une plainte pénale en obsolescence programmée : l'enquête est ouverte. Diciembre, 2017. Consultado el 22 de enero de 2018. Disponible en https://www.halteobsolescence.org/dossier-de-presse/.
[88] PRAKASH, Siddhart et al. Einfluss der Nutzungsdauer von Produkten auf ihre Umweltwirkung: Schaffung einer Informationsgrundlage und Entwicklung von Strategien gegen "Obsoleszenz". Bonn-Freiburg: Oko-Institut e.V. & Universität Bonn. p. 24. Consultado el 20 de julio de 2019. Disponible en: https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/378/publikationen/texte_11_2016_einfluss_der_nutzungsdauer_von_produkten_obsoleszenz.pdf. "In 2012/2013 lag der Anteil der Geräte, die aufgrund eines Wunsches nach einem besseren Gerät ausgetauscht wurden, obwohl das alte Gerät noch funktioniert hat, bei 30,5% der Gesamtersatzkäufe. Kritisch zu sehen ist, dass zwischen 2004 und 2012 der Anteil der Haushaltsgroßgeräte, die innerhalb von weniger als 5 Jahren aufgrund eines Defektes ausgetauscht wurden, von 3,5% auf 8,3% der Gesamtersatz- käufe stieg".
[89] Ibíd. p. 33.
[90] En similar sentido: ECHEVERRI & OSPINA. Op. Cit., p. 169. "(...) la obsolescencia es perjudicial para el medio ambiente en una doble vía. En primer lugar, se genera un detrimento de los recursos naturales que son extraídos para fabricar los productos ofrecidos a las masas de los consumidores. De otro lado, la disposición de aquellos bienes cuya 'vida útil' ya ha terminado genera un alto grado de contaminación debido a que, no en pocas ocasiones, esta no es amigable con el medio ambiente. Lo anterior se ve agravado por el hecho de que no es común que los consumidores conozcan cual es el procedimiento apto para deshacerse de muchos de los productos que desechan".

Afectación al erario.

Los casos expuestos dan cuenta de la principal afectación producida a los consumidores que no es otra que la privación de su derecho de propiedad por cuanto tienen que cambiar los bienes que se vuelven obsoletos o inútiles, esto se aplica en igual sentido a las compras realizadas por el Estado Colombiano, teniendo en cuenta que la adquisición de dispositivos electrónicos por parte de las entidades públicas obedece a la necesidad de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las funciones misionales a su cargo.

De tal manera que cuando se aumenta la tasa de reemplazo de los dispositivos electrónicos se genera que el Estado Colombiano deba invertir parte de su presupuesto en la renovación de dichos activos necesarios para ejecutar y cumplir las funciones misionales de cada entidad o institución publica en Colombia, generándose una destinación de recursos públicos a la compra de dispositivos electrónicos que podría destinarse a la satisfacción de las necesidades básicas y la garantía de los derechos fundamentales de millones de colombianos.

Efectos ambientales de la obsolescencia programada de los dispositivos electrónicos.

Los efectos de la obsolescencia programada frente al medio ambiente son condensados por Gutiérrez, así "(...) la obsolescencia programada trae como secuela una elevada producción de residuos y una explotación desmedida de los recursos naturales, esta práctica afecta también el derecho a un medio ambiente sano"[89-90].

El ciclo de afectación ambiental generado por la obsolescencia programada de calidad, según Correa, es el siguiente: "Al acelerar la producción se reduce la disponibilidad de minerales no renovables y al mismo tiempo se incrementa el consumo de energía. De igual modo, la contaminación a que se ha aludido no solo produce daños sobre las personas sino en general sobre los sistemas vivos, ya que la producción de dioxina y otros contaminantes genera daños en la composición de la atmosfera"[91].

Dentro de los residuos generados a causa de la obsolescencia programada, son relevantes aquellos denominados como *ewaste*, en referencia a "todos los aparatos eléctricos y sus componentes, que han sido desechados por sus dueños como basura sin la intención de reutilizarlos"[92], respecto de este tipo de desechos se ha desarrollado un estudio a nivel mundial liderado por organismos vinculados a las Naciones Unidas[93], el cual arrojó las siguientes estadísticas:

- Durante el año 2016, en todo el mundo se generaron 44,7 millones de toneladas métricas de *ewaste*, equivalente a 6,1 kilogramo de *ewaste* por habitante, comparado a los 5,8 kilogramos por habitante generados en el año 2014[94].
- Se espera que para el año 2021 se generen 52,2 millones de toneladas métricas de *ewaste*, equivalentes a 6,8 kilogramos por habitante[95].
- Únicamente el 20% del total de *ewaste* producido a nivel mundial fueron sometidos a procesos de recolección y reciclaje adecuados[96].
- En Colombia durante el año 2016 fueron producidas 275.000 toneladas de *ewaste*, equivalentes a 5,6 kilogramos por habitante[97].

Son relevantes estas estadísticas al tener en cuenta que un producto electrónico que deja de servir y se convierte en desecho, generalmente se encuentra compuesto por los siguientes elementos: plástico, vidrio, ácidos, plomo, mercurio, oro, plata, arsénico, bromo, berilio, aluminio, cromo, cobre, cadmio, litio, selenio, níquel, titanio y zinc entre otros[98-99], los cuales resultan altamente tóxicos para el medioambiente, las plantas, animales y seres humanos.

Adicionalmente, a la contaminación generada por los productos cuya vida útil ha caducado, la obsolescencia programada de calidad genera contaminación con la producción y fabricación de bienes, al respecto refiere Robayo:

> *Para satisfacer el actual consumo desaforado de productos eléctricos y electrónicos, producto muchas veces de una demanda creada de modo artificial por la reducción voluntaria de la vida útil de estos productos, es necesaria la excavación de grandes extensiones de tierra, la deforestación y eliminación de la naturaleza, y la destrucción de tierras fértiles, con el fin de explotar los recursos naturales que se encuentran en el subsuelo terrestre. Tres grandes consecuencias se derivan de estas prácticas extractivas salvajes: (...) extinción de recursos naturales no renovables como los minerales y los metales; (...) deforestación y extinción de la biodiversidad (...) contaminación que se genera con ocasión de la explotación de recursos minerales, cuyos procesos precisan de sustancias altamente contaminantes como el cianuro, el arsénico y el mercurio (...)*[100].

En lo que respecta al consumo de bienes manufacturados, debido a su vida útil reducida, se ha generado un aumento significativo en la depredación de los recursos naturales, según expone un dictamen del Comité Económico y Social Europeo[101] con estadísticas vigentes hasta el año 2013:

- A 2013 el consumo anual de materias primas en la Unión Europea era de aproximadamente 60.000 millones de toneladas, lo que equivalía a cerca de un 50 % más de recursos naturales que 30 años atrás[102].

[91] CORREA, Magdalena. La obsolescencia programada: tensión constitucional y abuso del derecho. En: SOTO, Jesús (Coordinador). Aproximaciones jurídicas a la obsolescencia programada. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2017. P. 65.
[92] BALDÉ, Cornelis. Et al. The Global E-waste Monitor 2017: Quantities, Flows, and Resources. Viena: International Telecomunications Union United Nations University Vice Rectorate in Europe & International Solid Waste Association, 2017. P. 11. Consultado el 20 de julio de 2019. Disponible en https://www.itu.int/en/ITU-D/Climate-Change/Documents/GEM%202017/Global-E-waste%20Monitor%202017%20.pdf. Traducción libre de: "Electronic waste, or e-waste, refers to all items of electrical and electronic equipment (EEE) and its parts that have been discarded by its owner as waste without the intent of re-use".
[93] Ibíd. Respectivo portada. "Acknowledgments: The Global E-waste Monitor 2017 is a collaborative effort of the United Nations University (UNU), represented through its Vice-Rectorate in Europe hosted Sustainable Cycles (SCYCLE) Programme, the International Telecommunication Union (ITU), and the International Solid Waste Association (ISWA).
[94] Ibíd. p 4.
[95] Ibíd. p 4.
[96] Ibídem.
[97] Ibíd. p. 103.
[98] VEGA, Omar. Efectos colaterales de la obsolescencia tecnológica. En: Revista Facultad de Ingeniería - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Enero-Junio de 2012. Vol. 21, No. 32. p. 57. Consultado el 10 de julio de 2019. Disponible en: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/1434. Figura 1. Composición porcentual aproximada de los residuos electrónicos.
[99] FERNÁNDEZ, Laura. La obsolescencia programada: Sus consecuencias en el ambiente y la importancia del consumo responsable. En: Terra Mundos, Buenos aires, 2014. Vol. 1. No. 1. Págs. 4 a 6. Consultado el 20 de julio de 2019. Disponible en: http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2867/Obsolescencia_Fernandez-Rev.pdf?sequence=1.
[100] ROBAYO, Wilfredo. Las empresas globales y la obsolescencia programada. En: SOTO, Jesús (Coordinador). Aproximaciones jurídicas a la obsolescencia programada. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2017.p. 372.
[101] UNIÓN EUROPEA. COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO. Dictamen "Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza". Diario Oficial de la Unión Europea. Bruselas. 2014. C 67. P. 23. Ponente: LIBAERT, Thierry. Coponente: HABER, Jean-Pierre. Consultado el 4 de mayo de 2019. Disponible en https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52013IE1904.
[102] Ibíd. Numeral 2.8.

- De acuerdo con los niveles conocidos desde 1999, se estima que con una tasa de crecimiento anual de producción primaria del 2%, las reservas de cobre, plomo, níquel, plata, estaño y cinc no durarían más de 30 años, y las de aluminio y hierro entre 60 y 80 años[103].
- La vida útil de los electrodomésticos es de seis a ocho años, mientras que veinte años atrás oscilaba entre diez y doce años[104].

A partir de lo expuesto se encuentra debidamente probado que la obsolescencia programada de los productos electrónicos tiene efectos negativos frente al medio ambiente, por un lado, genera un aumento en el consumo de los recursos naturales, y por el otro, causa contaminación cuando los productos sometidos a ellas devienen obsoletos y pasan a ser desechos, sin que se deba entender que la obsolescencia programada es la causa única de esta problemática.

JURIDICIDAD DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN EL DERECHO COLOMBIANO.

De lo expuesto se ha demostrado que la obsolescencia programada de calidad afecta a los consumidores, al erario y al medio ambiente, ahora, corresponde analizar si en el derecho colombiano existen mecanismos que otorguen una protección a los consumidores y al medio ambiente respecto de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos.

Regulación desde la perspectiva del derecho del consumidor.

Los más afectados por la obsolescencia programada de los productos son los consumidores, debido a que en el seno de las relaciones de consumo se desarrollan una gran cantidad de operaciones económicas en las cuales se transan bienes sometidos a obsolescencia programada de calidad, además, son los consumidores quienes suelen encontrarse en una posición de debilidad contractual respecto de los fabricantes y comercializadores de bienes[105].

Las relaciones de consumo se rigen por las normas del Estatuto del Consumidor[106], en adelante E.C., en lo que respecta al objeto de nuestro estudio, analizaremos algunas de las instituciones establecidas en el E.C., con el fin de determinar si estas ofrecen una regulación a la obsolescencia programada de

[103] Ibíd.
[104] Ibíd. Numeral 2.11.
[105] SÁNCHEZ. Op. Cit. p. 183. "La naturaleza del derecho de consumo está determinada por la asimetría de las relaciones entre productores o proveedores con respecto al consumidor. Por ello, se ha hecho necesario un derecho especial encaminado a tutelar o fortalecer el derecho que se le acoge al consumidor".
[106] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 de 2011. (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2011, No. 48.220.

calidad, específicamente: (A) el régimen legal de garantía, (B) la disposición de repuestos, partes y mano de obra tras la terminación de la garantía por parte del productor, (C) la información mínima, y (D) el derecho constitucional de los consumidores a ser informados.

La garantía en el derecho del consumo.

En lo concerniente a la garantía, encontramos dos definiciones legales[107]. La primera, en el numeral 5º del artículo 5º de la ley 1480 de 2011, como: "*Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto*". La segunda, en el artículo 7º del E.C. como "la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos".

La responsabilidad que surge de la garantía, según el artículo 10 del E.C. es solidaria[108], por tanto, podrá exigirse su cumplimiento al productor y/o al proveedor del bien, a elección del consumidor. Salvo en el caso dispuesto en el artículo 2.2.2.32.3.2. del Decreto 1074 de 2015, mediante el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio Industria y Turismo[109] (en adelante, D.U.R.), en el que se establece que respecto de los bienes usados cuya garantía haya expirado, la garantía estará a cargo únicamente del proveedor, si ha decidido venderlo con garantía.

La garantía, conforme con el numeral 5º del artículo 5º del E.C., es una obligación de carácter temporal, pues la misma se encuentra sometida a un plazo de carácter extintivo, el cual una vez cumplido, no será exigible la garantía al productor o proveedor[110-111].

[107] En la doctrina se encuentran definiciones realizadas a partir de los componentes legales, al respecto: GIRALDO, Alejandro. La garantía en el nuevo estatuto del consumidor. En: JIMÉNEZ, Fernando (Coordinador Científico). Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011). Conceptos básicos, garantías, publicidad y cláusulas abusivas. Homenaje al profesor Álvaro Mendoza Ramírez. Tomo I. Bogotá: Ed. Universidad de la Sabana, 2017. p. 231. "La garantía es un derecho que tiene todos los consumidores que adquieren bienes y servicios en el mercado. Por lo tanto, los productores y los expendedores son los responsables de responder solidariamente por el buen estado y el funcionamiento de los productos que ponen en circulación, durante el término que determine la autoridad competente, y a falta de este lo fije el propio productor. En caso de que el producto presente fallas, la obligación consistirá en reparar el bien, cambiarlo por uno nuevo de similares características o devolver el dinero pagado".
[108] Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos. Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.
[109] COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 1074 de 2015. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2015, No. 49523.
[110] En este sentido: VALDERRAMA. Op. Cit., p. 246. "La garantía es una obligación de carácter temporal, por lo que una desde su misma naturaleza se encuentra sometida a un plazo de carácter extintivo, motivo por el cual, una vez vencido el término, dejará de estar en cabeza del productor y del proveedor".
[111] Al respecto: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, Delegatura para asuntos jurisdiccionales. Sentencia 12295 del 29 de noviembre de 2017. Consultado el 7 de julio de 2019. Disponible en:

El término de la garantía de un producto, según lo establecido en el artículo 8º del E.C.[112], se determinará en las siguientes formas:

1. El que establezca la ley o la Superintendencia de Industria y Comercio[113-114].
2. En caso de no existir disposición legal o de la autoridad administrativa, el término de la garantía será el anunciado por el proveedor o productor.
3. En caso de no encontrarse en ninguna de las situaciones anteriores, el término dependerá del tipo de bien así:
   - Productos nuevos (bienes y servicios), será de 1 año.
   - Productos perecederos, el término irá hasta le fecha de vencimiento.
   - Productos usados, será de tres meses sino se ha excluido por escrito la garantía.

- Bienes inmuebles, frente a la estabilidad de la obra será de diez años y para los acabados será de 1 año.

Los términos de vigencia de la garantía se empezarán a contar desde la entrega del bien al comprador.

El carácter temporal y la disponibilidad del término de la obligación de garantía, en opinión de Echeverri y Ospina, se traduce en un obstáculo en materia de protección al consumidor frente a la obsolescencia programada por lo siguiente:

> *(...) resulta especialmente problemática la posibilidad de que el productor y/o proveedor pueda establecer el tiempo de duración de la garantía, por cuanto, como ya se ha visto, los fabricantes bien sean vía software, hardware, o con la elección de los materiales de producción, pueden determinar la vida útil de los productos lo justo para que solo sobrepase los umbrales de la garantía. Así mismo, podría disminuir el tiempo de la garantía de acuerdo con la obsolescencia planeada desde el diseño del bien*[115].

Adherimos en su totalidad a la crítica anteriormente expuesta, al igual que a la consideración de Chacón[116], relativa a que, al darle la posibilidad de determinación del término de la garantía a los fabricantes, se les otorga una facultad ilimitada sin ningún arbitrio que propenda por la protección del consumidor en materia de obsolescencia programada.

Disposición de repuestos, partes y mano de obra tras la terminación de la garantía.

Este es un derecho de los consumidores para que, tras la expiración del término de garantía, en caso de presentarse un defecto o error en el bien, el proveedor o expendedor ponga a su disposición repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para la reparación de los productos.

Este derecho se encuentra dispuesto en el numeral 7º del artículo 11 del E.C.:

http://legal.legis.com.co/document?obra=jurcol&document=jurcol_d99d86261cf44873b1256c67f0b233cc8. "**Y es que siendo la garantía una obligación de carácter temporal**, esto es, que no es indefinida en el tiempo, corresponderá a la autoridad jurisdiccional verificar que para el caso concreto, la efectividad de la garantía se haya requerido durante su vigencia, pues la consecuencia de no haber agotado el requisito sujetándose a las condiciones de temporalidad previstas para el negocio en cuestión, **derivará inevitablemente en la inexistencia de obligaciones en cabeza del productor o proveedor respecto de los defectos de calidad alegados**" (Negritas fuera de texto).
[112] Estatuto del Consumidor. Artículo 8o. Término de la garantía legal. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.
De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.
Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.
La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.
Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.
[113] Esta competencia se encuentra consagrada en el numeral 16 del artículo 59 del E.C. Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad: (...) **16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8º de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario**. (...). (Negritas fuera de texto)
[114] La Superintendencia de Industria y Comercio ha hecho uso de esta potestad para establecer períodos de garantía para varios tipos de bienes. Respecto de automotores estableció la garantía mínima en términos de meses o kilómetros recorridos, lo primero que se cumpla, distinguiendo entre: Vehículos particulares (doce meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil kilómetros de recorrido); Vehículos de servicio público de transporte de pasajeros (seis meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o cincuenta mil kilómetros de recorrido); Vehículos de servicio público (cuatro meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil kilómetros de recorrido); Vehículos comerciales particulares (doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil kilómetros de recorrido); Motos, motonetas y motocarros (seis meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o seis mil kilómetros de recorrido). Adicionalmente, se establecieron términos especiales de garantía mínima para las baterías usadas en los diferentes tipos de vehículos mencionados. Se establecieron términos de garantía mínima para los siguientes productos no perecederos, contados desde la entrega al comprador original: Pisos (12 meses), Muebles y enseres (12 meses), Repuestos de Vehículos y motos (12 meses), Llantas (6 meses), Monturas y lentes (6 meses), Calzado (2 meses). SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, Circular Básica Jurídica. Título II. Consultada el 1 de julio de 2019. Disponible en: http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/062018/Titulo%20II%20Proteccion-NULIDAD%20proc.pdf.

[115] ECHEVERRI, Verónica & OSPINA, Julián. La obsolescencia programada y los derechos del consumidor. En: SOTO, Jesús (Coordinador). Aproximaciones jurídicas a la obsolescencia programada. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2017. P. 150.
[116] CHACÓN. Op. Cit. p. 407 - 408. "Veámoslo de esta forma, la garantía es un mecanismo de protección del consumidor para reclamar al productor y/o vendedor por un artículo que sale defectuoso de alguna manera. Esto quiere decir que la garantía es la caja de pandora que desataría una serie de gastos extras para la empresa de los que si por ella fuera no se haría cargo ¿Entonces qué sentido tiene ceder a ellas la poderosísima potestad de determinar cuánto tiempo tendrán que estar cruzando los dedos para que todo salga bien y un consumidor no llegue a incomodarles con sus reclamos? Esto no tiene ninguna justificación y echa al traste todos los intentos de protección del Estatuto, pues sin un límite legal obligatorio la garantía legal se bate entre 5 minutos y la eternidad, cuando bien sabemos que los fabricantes siempre tenderán a reducirla a un mínimo que puedan presentar decentemente en sociedad".

> ***Artículo 11.*** *Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: (…)*
>
> *7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo. (…).*

Debiéndose resaltar del citado artículo, que el término por el cual tiene vigencia esta obligación a cargo del productor, en primer lugar, será el dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio[117]; en caso de no estar determinado, será el anunciado por el productor[118]; y si no es anunciado por el productor, será el corriente del mercado, es decir, el que dicte la costumbre mercantil[119].

Sobre este último aspecto opina Giraldo[120] que, en caso de no anunciarse, el término será equivalente al tiempo de vida habitual para productos similares.

Si bien, la garantía es una obligación a cargo del productor o proveedor, y por tanto es gratuita frente al consumidor, lo mismo no opera respecto de este derecho, por tanto, una vez expirada la garantía, el consumidor deberá pagar los repuestos, insumos y mano de obra para reparar el bien que sea puesto a su disposición por parte del productor.

A nuestro juicio, este derecho a favor del consumidor, y correspondiente deber a cargo del productor, es de vital importancia frente a la superación de los efectos de la obsolescencia programada de calidad, pues dado el caso, en que no se pueda reclamar la sustitución, reparación o devolución de lo pagado, el consumidor podrá arreglar el bien que ha adquirido y que ha devenido inservible a causa de los mecanismos de obsolescencia usados por el productor del bien.

En igual sentido se manifiestan Echeverri y Ospina, para quienes la garantía legal y la disposición de repuestos tras la terminación de esta, actúan como un "muro de contención que cumple la función de frenar, por lo menos por un periodo de tiempo determinado, que los productos devengan obsoletos por el solo deseo del productor"[121]. Además, opinan que este aspecto de la garantía genera a su vez, el deber de los proveedores y productores de informar sobre la vida útil de los bienes[122].

Sin embargo, pueden existir problemas a la hora de exigir este derecho, por ejemplo, que el productor establezca un término muy corto que haga inane este derecho, o que el consumidor no tenga claridad respecto del término aplicable, y se vea abocado a tener que acudir a un mecanismo jurisdiccional en el cual deba probar, bien por vía de la costumbre mercantil o de la expectativa de vida de productos similares, el término que vincula al productor.

Para que este elemento de la garantía pueda materializarse en un mecanismo que permita a los consumidores superar los efectos de la obsolescencia programada es necesario que se establezca a cargo del productor o comercializador el deber de informar el término de vigencia de esta obligación, con el fin de que el consumidor tenga claridad y certeza frente al término durante el cual deberá garantizarse la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y de mano de obra capacitada para poder refaccionar el bien[123].

La información mínima.

La obsolescencia programada de calidad, o el efecto de la misma, la vida útil predeterminada, se enmarca dentro de lo que el E.C. define como información (numeral 7° del artículo 5°), puesto que la vida útil de un producto es una propiedad, característica o referencia relevante del bien, alusiva al tiempo durante el cual el producto podrá ser usado, y por ende, determinante del periodo en el cual el mismo cumplirá con las condiciones de calidad e idoneidad propias.

Sin embargo, el derecho del consumidor a ser informado resulta inocuo como herramienta de protección frente a los efectos de la obsolescencia, puesto que la obligación a cargo del productor o proveedor de informar se encuentra limitada al catálogo establecido en el artículo 24 del E.C., como información mínima que deben suministrar el productor y proveedor, dentro de dicho catálogo nada se establece respecto de la vida útil esperada o mínima de los productos. Debiéndose anotar que frente a la vida útil no existe un desarrollo del referido artículo por parte de la S.I.C., en ejercicio de la competencia reglamentaria otorgada por el artículo 59 del E.C.

En similar sentido se desarrollan las conclusiones de Correa al analizar el artículo 24 del E.C., así: "no se esclarece el sentido de la obligación de informar sobre la fecha de vencimiento para bienes no perecederos y menos aún se determina la inclusión de este carácter para los bienes producidos para tener una vida útil limitada de modo artificial"[124].

Frente a la importancia y relevancia, e incluso, necesidad de incluir la obsolescencia programada o la vida útil de los bienes como un componente dentro de la información suministrada al consumidor, se encuentran múltiples voces a favor en la doctrina que ha analizado la relación existente entre la obsolescencia y el derecho, algunas de las cuales relacionaremos a continuación.

Soto manifiesta que, es una obligación de los productores informar la duración de los productos con el fin de dotar a los consumidores de la información necesaria para tomar una decisión de consumo informada, teniendo en cuenta las condiciones de la industria y la situación de indefensión de los consumidores frente a los productores. En palabras propias del autor:

> *En ese sentido, no hay riesgo al afirmar que la duración y expiración de los productos configuran elementos esenciales del sistema al completo. Al margen de la naturaleza perecedera o no perecedera de los productos, es una obligación transmitir siempre a los consumidores, dicha información, toda vez que constituye un instrumento de estabilización de la relación que estos tienen con las empresas. Razón por la cual, de acuerdo a dicha realidad, resulta posible preguntarse si una conducta como la obsolescencia planificada –debidamente trasladada a un producto– también debería transmitirse al consumidor en el momento de perfeccionamiento del contrato, o si por el contrario, tal y como sucede en la actualidad, esté justificado «custodiar» dicha información en sede empresarial.*

> *La respuesta a aquel cuestionamiento parece clara a pesar de que es susceptible de generar dudas de múltiples índoles, ya que* ***la información de obsolescencia puede resultar esencial para la toma de decisión por parte del consumidor y no debería ser diferenciada de otra información vinculada con productos visiblemente perecederos que tradicionalmente comportan dicha obligación****. Así, puede interpretarse que, a día de hoy,* ***fortalecer la transmisión de información para trasladar a los consumidores la conducta de obsolescencia, es más que lógico, no solo porque un amplio catálogo de productos que aparejan un alto nivel de innovación requieren un volumen de información incluso superior al que requieren la mayor parte de productos*** *–o al que han venido requiriendo los productos hasta el momento–,* ***sino también por el amplio y creciente desconocimiento de los consumidores acerca de las condiciones y características de los productos que adquieren, dada su complejidad***[125]. (Negritas fuera de texto)

Correa considera que del estudio sistemático de las normas del E.C. emana el deber de los productores de informar la obsolescencia programada, como un atributo de los productos, en los siguientes términos:

> *Con base en tales preceptos, en el derecho colombiano,* ***de los ingredientes que cualifican la información por suministrar sobre los bienes puestos a disposición de los consumidores en el mercado, podría también inferirse el deber del productor de advertir sobre la obsolescencia programada de aquellos por dos razones****, una, por* ***ser parte de sus atributos caracterizadores****, al resultar determinante para que la información suministrada al consumidor sea adecuada y suficiente. Y dos, porque la* ***falta de información sobre la obsolescencia programada de los bienes*** *permite a las empresas crear un marco de conducta particular en perjuicio del consumidor*[126]. (Negritas fuera de texto)

De igual manera, Echeverri y Ospina[127], exponen que aparejado al deber a cargo de los proveedores y/o productores de brindar la información relativa a la disponibilidad de repuestos y de mano de obra calificada para la reparación de los bienes, se encuentra el deber de informar a los consumidores el

---

[117] Artículo 2.2.2.32.3.1. Garantía de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada. La Superintendencia de Industria y Comercio fijará el término durante el cual los productores o expendedores deben garantizar la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para la reparación de los productos, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y, además, establecerá la forma en la que los productores o expendedores deberán informar a los consumidores sobre dicho término.
[118] Sobre esta situación opina Bianchi, que "dejar a criterio de los fabricantes el período o la fecha hasta la cual garantizarán la provisión de esas piezas o repuestos podría constituirse en una solución aparente al problema, dado que en definitiva ellos mismos seguirían 'programando' la vida útil de los productos y decidiendo el período por el cual estarán disponibles las piezas de repuesto". BIANCHI, Lorena. La influencia del principio del consumo sustentable en el combate de la obsolescencia programada, la garantía de los "productos durables" y el derecho a la información de los consumidores en Argentina. En: Revista de Derecho Privado. Marzo, 2018, Vol. 34. p. 306. Consultado el 10 de julio de 2019. Disponible en: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5266.
[119] GIRALDO. Op. Cit., p. 246.
[120] Ibíd.

[121] ECHEVERRI & OSPINA. Op. Cit., p. 153.
[122] ECHEVERRI & OSPINA. Op. Cit., p. 156. "Dado que en virtud de la ley se debe brindar información acerca de los modos de instalación, uso y mantenimiento de los bienes, de las garantías y de la fecha de vencimiento cuando el producto es perecedero, y que la Superintendencia de Industria y Comercio puede reglamentar la información adicional que se debe brindar a los consumidores, **es posible estipular que, junto con la obligación de informar sobre la disponibilidad de repuestos y de mano de obra calificada para la reparación de bienes, el productor debe hacer saber a los consumidores el tiempo probable de duración de los mismos, para hacer de este un elemento de la decisión racional de compra**". (Negritas fuera de texto)
[123] En igual sentido opina Bianchi: "Por otra parte, la reglamentación de estas obligaciones puede constituirse en una herramienta explícita para prevenir la obsolescencia programada, al se regula expresamente un plazo de vigencia para las mismas. (…) Con estas medidas se persigue el objetivo de alargar la vida de los productos, promover la reparación de los mismos e impulsar al sector dedicado a la reparación de bienes, generando nuevos empleos a nivel local". BIANCHI, Op. Cit., p. 305.

[124] CORREA, Op. Cit., p. 70.

[125] SOTO, Jesús. Reflexiones Acerca de las Posibles Incompatibilidades de la Obsolescencia Programada Con el Sistema de Defensa de los Consumidores. En: Actualidad Civil - Editar La Ley. Junio, 2015. No. 6. págs. 1-18. Consultado el 10 de julio de 2019. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2951097.
[126] CORREA, Op. Cit., p. 69.
[127] ECHEVERRI & OSPINA. Op. Cit., p. 156.

tiempo probable de duración de los mismos por ser este un elemento integrante de la decisión racional de compra.

Carrascosa, al analizar la normativa de información contenida en los artículos 18 y 20 del texto refundido de la ley española General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, expone que: "en el Derecho de consumo español existe **el derecho básico a la información correcta sobre las características esenciales del producto, entre las que es posible incluir la duración de un bien**, por ello, la no inclusión de información en este aspecto podría conllevar la aplicación de la figura de la omisión engañosa" [128](Negritas fuera de texto).

Concluye la precitada autora que, "**cabría un ataque a la obsolescencia programada haciendo valer el derecho a la información de las características esenciales del producto**. Ahora bien, **debido a la no mención específica de la durada entre ellas, el éxito de una eventual acción dependería del juicio del tribunal** y por lo tanto, las características del caso tomarían extremada relevancia en torno a la sanción del comportamiento del fabricante" [129] (Negritas fuera de texto).

Chacón, expone que en el derecho colombiano "**no hay constancia de una normatividad que concrete qué se entiende por vida útil mínima** de un producto ni establezca una base que los productores deberán cumplir por mandato legal, **laguna que urge llenar para poder tomar medidas más efectivas contra la amenaza obsolescente**" [130] (Negritas fuera de texto).

Pinochet, manifiesta respecto de la ley chilena de protección al consumidor, que la existencia de la obsolescencia programada hace parte de la "(...) *información relevante en la decisión de consumo y, en consecuencia, su ocultamiento constituye una infracción en general al Derecho de información presente en todo el Derecho de consumo y, en el caso particular de nuestro país, al deber contenido en el artículo 30, letra b de nuestra ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores*" [131].

Anabalón[132], considera que la durabilidad del producto es un factor importante que debe ser informado para que el consumidor pueda tomar una decisión libre, informada y racional.

[128] CARRASCOSA, Ariadna. La obsolescencia programada: Análisis de la posibilidad de su prohibición. Trabajo de fin de grado en Derecho. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 2015. P. 31.
[129] Ibíd. p. 39.
[130] CHACON. Op. Cit., p. 393.
[131] PINOCHET, Ruperto. Obsolescencia programada y protección del derecho a la información en la Ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores. En: VIDAL, Álvaro; SEVERÍN, Gonzalo & MEJÍAS, Claudia (Editores). Estudios de Derecho Civil X, Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Valparaíso: Editorial Thomson Reuters La Ley, 2014. P.p. 410.
[132] ANABALÓN. Op. Cit. p. 70. Las palabras textuales del autor al respecto son: "Como se puede ver, la **durabilidad del producto es un elemento que el consumidor considera**, en mayor o menor medida, al momento de celebrar el acto de consumo. **Esta circunstancia, al ser relevante para tomar una decisión libre e informada, integra la relación de consumo, y por tanto, debe considerarse como característica relevante del bien que se adquiere.** La duración de los productos es un elemento esencial que debe ser informado a los consumidores, según se desprende del examen de la legislación extranjera que se hizo en el capítulo tercero. El hecho de ocultar esta información puede calificarse como una conducta que altera el comportamiento económico racional de un consumidor promedio, lo cual podría constituir, según las circunstancias, un dolo capaz de viciar el consentimiento" (Negritas fuera de texto).
[133] SÁNCHEZ. Op. Cit., p. 186.
[134] CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz. Consultado el 20 de julio de 2019. Disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm

Sánchez, declara que "*el productor, fabricante o importador tendrá el deber de informar, si lo supiera, de la posible obsolescencia programada del bien. Esto, con la doble finalidad de proteger al futuro consumidor y de asegurarle la eficacia en posibles reclamos por parte de estos consumidores contra proveedores-distribuidores (vendedores) en relaciones de consumo*" [133].

Se observa entonces que a pesar de existir el derecho del consumidor a ser informado sobre las propiedades y características de los productos que adquiere o planea adquirir, y a que dicha información deba ser *completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, precisa e idónea*, en todo caso, se encuentra desprotegido frente a la obsolescencia de calidad, pues, este derecho de información deviene inocuo en atención a que tanto el productor como proveedor solo están obligados a proporcionar una información mínima, en los términos del artículo 24 del E.C., y en esta norma ninguna mención se hace frente a las condiciones de funcionamiento temporal del producto.

El derecho constitucional de los consumidores a ser informados.

La conclusión expuesta *ad supra*, frente a que la información mínima del artículo 24 del E.C. contiene un vacío legislativo frente a la vida útil de los productos, debe ser analizada a la luz de la Constitución Política de 1991.

La Carta Política de 1991 estableció la protección de los consumidores en el artículo 78:

> ***ARTICULO 78. La ley regulará** el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, **así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.** (...) (Negritas fuera de texto)*

Este artículo es el fundamento de las normas de protección al consumidor analizadas, y sobre el mismo podría pensarse que establece una plena libertad de configuración legislativa a favor del Congreso de la República, sin embargo, el alcance real de esta norma fue establecido por la jurisprudencia constitucional en la Sentencia C-1141 del 2000[134].

En la referida providencia se decidió una demanda de inexequibilidad interpuesta contra los artículos 11 y 29 de la anterior normatividad de protección al consumidor, Decreto 3466 de 1982, en los cuales se establecía que la acción jurisdiccional de exigibilidad de la garantía únicamente podía intentarse contra el proveedor o expendedor. Los demandantes sostenían que al no incluirse al productor como sujeto pasivo de dicha acción se estaba ante una situación de desprotección al consumidor.

Frente a esto, la Corte Constitucional declaró la exequibilidad de las normas demandadas bajo el entendido de que "el consumidor o usuario también puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos" [135].

Frente a la competencia otorgada al legislador, manifestó el juez constitucional, que la misma debe ser ejercida de acuerdo con la finalidad de la norma, proteger al consumidor, en los siguientes términos:

> ***Cuando la Constitución encomienda al legislador el desarrollo de un cierto régimen de protección, no está simplemente habilitando una competencia específica para dictar cualquier tipo de normas**. Lo que el Constituyente se propone que la **finalidad de la protección efectivamente se intente actualizar y se imponga en la realidad política y social - por lo menos en un grado razonable y en la medida de las posibilidades y recursos existentes -**, articulando de la manera más armoniosa y eficaz dentro de las políticas públicas las justas demandas de los sujetos merecedores de dicha protección especial*[136]. (Negritas fuera de texto)

De seguido se enunció que al examinarse la constitucionalidad de las normas legales de protección al consumidor frente al artículo 78 superior, el juez constitucional tiene el deber de verificar que la ley sea congruente con la finalidad de protección constitucional, y que en caso de que no se cumpla con dicha protección, la norma demandada deberá ser declarada inexequible:

> ***Por consiguiente, el control de constitucionalidad de este sector del ordenamiento no se reduce a la mera verificación de los requisitos de competencia del órgano regulador. Compete a la Corte comprobar el cabal cumplimiento del deber del órgano responsable de conformar un sistema que sea congruente con el propósito específico que justifica la protección constitucional.** Si en lugar de dispensar la protección que ha de concederse a un grupo social, la ley no lo hace o si deja ella injustificadamente de reparar en la situación objetiva de debilidad o desigualdad que impone el tratamiento, no puede la Corte abstenerse de apreciar aquí suficientes motivos para declarar la inexequibilidad, pues no se habrá cumplido el encargo de dar seguridad a una categoría de personas que constitucionalmente la requieren reordenando sus cargas o mitigando realmente su debilidad, así sea, atendidas las circunstancias y los otros intereses, en una medida mínima y razonable. **En otras palabras, la deferencia de la Corte con el principio de libertad configurativa respecto de los regímenes de protección especial, se subordina al cumplimiento razonable del programa de defensa instituido por la propia Constitución y cuyo desarrollo se confía al órgano democrático** [137]. (Negritas fuera de texto)*

Por último, concluyó la Corte que en materia de protección al consumidor "*no puede entonces en modo alguno ignorarse la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección*" [138].

Siendo claro el alcance del artículo 78 superior, sostenemos que al haberse omitido la inclusión de un componente de información mínima relativo a la obsolescencia programada o a la vida útil mínima de los productos o a la existencia de los mecanismos para reparar los dispositivos, el legislador incumplió con la competencia-deber a su cargo, por cuatro razones.

La primera, los consumidores son sujetos de especial protección debido a su posición de inferioridad frente a los productores y proveedores, especialmente en cuanto al acceso a la información, por lo tanto, el legislador tiene el deber de establecer normas para corregir dicha situación.

La segunda, el legislador debió reconocer el fenómeno de la obsolescencia programada como un fenómeno de la realidad económica y social del país que ha existido por aproximadamente un siglo dentro de los sistemas económicos capitalistas, especialmente, teniendo en cuenta que el E.C. vigente fue promulgado a inicios del segundo decenio del siglo XXI.

La tercera, el legislador debió reconocer que el fenómeno de la obsolescencia programada de calidad afecta al consumidor en tanto que la vida útil de los bienes se encuentra delimitada por la voluntad del productor, con el fin de aumentar la tasa de reemplazo de los bienes, sin que esta situación sea informada a los consumidores, sino que los mismos deben llegar al conocimiento de esto vía experiencia al sufrir los efectos de la obsolescencia.

[135] Ibíd.
[136] Ibíd.
[137] Ibíd.
[138] Ibíd.

Por último, como coralario de lo anterior, el legislador debió haber establecido un componente dentro de la información mínima que protegiera al consumidor frente al fenómeno de la obsolescencia programada, vía la puesta en conocimiento obligatoria de la existencia de un mecanismo de obsolescencia programada en los bienes, o en todo caso, y en forma más entendible para los consumidores, el establecimiento de la vida útil mínima como un componente de información mínima. Aplicable lo mismo respecto de los mecanismos que garantizan la reparación de los productos.

Lo expuesto es el fundamento constitucional para la propuesta aquí realizada, relativa a establecer tanto la vida útil como un componente de la información mínima que debe ser suministrada a los consumidores como lo relativo a la existencia de mecanismos de reparación de los bienes, lo cual garantiza una protección real de los consumidores frente a un fenómeno cuya existencia se encuentra demostrada y que debe ser objeto de regulación por parte del legislador.

Regulación en materia de protección al medio ambiente.

Uno de los principales efectos de la obsolescencia programada es la afectación ambiental en términos de desechos y de consumo predatorio de recursos naturales no renovables, a este respecto se debe dejar claro que con el presente proyecto de ley no se busca regular directamente estos efectos causados por la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos, sino generar las herramientas necesarias que permitan un consumo responsable de estos dispositivos reduciendo así tanto el número de desechos como el desgaste de los recursos naturales.

Reiteramos, con las medidas adoptadas en el presente proyecto en materia de protección al consumidor se busca generar un consumo responsable de los dispositivos electrónicos, de conformidad con la información que se obliga a suministrar a los productores y comercializadores.

Debe ponerse de presente que en Colombia se ha adoptado una normativa extensa que incluye medidas frente a la problemática generada por el *ewaste* o basura electrónica, independientemente de su conexidad con la obsolescencia programada, las cuales referiremos a continuación:

- Ley 1672 de 2013 "Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de Residuos De Aparatos Eléctricos Y Electrónicos (RAEE), y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1074 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible. Específicamente el Título 7A relativo a los Residuos De Aparatos Eléctricos Y Electrónicos- RAEE.
- Resolución 1457 de 2010: "Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Llantas Usadas y se adoptan otras disposiciones". Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 1511 de 2010: "Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y se adoptan otras disposiciones". Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 1512 de 2010: "Por la cual se establecen los sistemas de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de computadores y/o periféricos y se adoptan otras disposiciones". Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 1297 de 2010: "Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Pilas y/o Acumuladores y se adoptan otras disposiciones". Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 1675 de 2014: "Por la cual se establecen los elementos que deben contener los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas". Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 0371 de 2009: "Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos".

Conclusiones.

De lo expuesto se concluye que, en el derecho de protección al consumidor, si bien la garantía podría ser una institución que ofrece una regulación frente a la obsolescencia programada, la misma no es eficaz en términos prácticos, se requiere que la inutilidad del bien se produzca estando en vigencia la garantía, cuyo término se encuentra supeditado a lo que establezca el productor, por ello, resulta fundamentar garantizar el acceso al consumidor de la información sobre la vida útil de los bienes independientemente del término de garantía otorgado.
Adicionalmente, el deber de disponer de repuestos y mano de obra para la refacción, que sería un mecanismo de superación de la obsolescencia programada, no se encuentra debidamente determinado, y se le otorga la misma facultad de determinación al productor.

Por último, se destaca que no existe una regulación especial sobre la garantía frente a los productos que pueden verse afectados por actualizaciones ulteriores del software, como tampoco existe una regulación expresa sobre las actualizaciones de software que puedan afectar el funcionamiento de los dispositivos electrónicos.

En lo que corresponde al derecho constitucional de los consumidores a ser informados, esta es la institución del derecho del consumo que mejor puede proteger al consumidor, sin embargo, al estar limitada la información mínima al catálogo específico del artículo 24 del E.C., en el que nada se advierte sobre la vida útil de los productos o la existencia de obsolescencia, la misma no otorga ninguna protección para los consumidores.

Por ello, dentro de la regulación propuesta en el presente proyecto de ley se establecerán como elementos mínimos de la información que debe ser suministrada por parte de los productores y comercializadores de dispositivos electrónicos: (i) la vida útil, y (ii) el periodo o la fecha hasta la cual se contará con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada para la refacción del bien; adicionalmente, se establecerán normas que permitan que las actualizaciones de software de los dispositivos electrónicos no sean un mecanismo para generar la inutilidad de los dispositivos.

Estas medidas propenden no solo por garantizar al consumidor el acceso a la información mínima respecto de los productos que adquiere, sino también por incentivar hábitos de consumo responsable por parte de los consumidores fundamentados en la posibilidad de la toma de decisiones informadas.

REGULACIÓN DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN EL DERECHO COMPARADO.

En el derecho comparado podemos evidenciar que se ha reconocido la necesidad de regular bien directa o indirectamente a la obsolescencia programada o a los efectos que esta genera, por ello, a continuación, expondremos los desarrollos normativos que se han realizado en otros países:

Derecho Comunitario Europeo.

En el Derecho Comunitario Europeo se encuentran varios instrumentos que han tratado jurídicamente la obsolescencia programada de calidad, entre ellos, un Dictamen del Comité Económico y Social Europeo del 17 de octubre de 2013 y una Resolución del Parlamento Europeo del 4 de julio de 2017, al igual que varias directivas que han tratado los efectos de la obsolescencia programada de calidad en escenarios específicos, a continuación, expondremos cada uno de ellos.

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza.

En este Dictamen[139] el Comité Económico y Social Europeo, con el fin de "ayudar a reforzar la confianza en nuestras empresas europeas"[140] emite una serie de recomendaciones y conclusiones respecto del fenómeno de la obsolescencia programada[141], sin embargo, dado el objeto del presente escrito procederemos a relatar únicamente las recomendaciones contenidas en el dictamen relacionadas con la obsolescencia programada de calidad, resaltando que en el Dictamen se enuncia que el Comité "aboga por la prohibición total de los productos cuyos defectos se calculan para provocar el fin de la vida útil del aparato"[142].

- Frente a la reparación de los productos. Recomienda a las empresas que posibiliten la reparación de los productos, que garanticen la existencia piezas de recambio y que detallen en los manuales las formas de reparación[143].
- Frente a la información al consumidor. Recomienda que se informe al consumidor la vida útil o número estimado de utilizaciones de los productos, al igual que el precio por año estimado en función de la vida útil[144].
- Frente a las garantías del consumidor. Propone el establecimiento de una garantía de vida útil mínima de los productos[145].
- Frente a la contratación pública. Se anima a los estados a establecer políticas en contra de la obsolescencia programada en materia de contratación pública[146].

Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de julio de 2017, sobre una vida útil más larga para los productos: ventajas para los consumidores y las empresas.

---

[139] UNIÓN EUROPEA. COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO. Dictamen "Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza". Diario Oficial de la Unión Europea. Bruselas. 2014. C 67. P. 23. Ponente: LIBAERT, Thierry. Coponente: HABER, Jean-Pierre. Consultado el 4 de mayo de 2019. Disponible en https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52013IE1604.
[140] Ibid. Numeral 1.1.
[141] Se expone que la obsolescencia programada tiene efectos medioambientales, sociales, culturales, económicos y en materia de salud pública. Véanse los numerales 2.8. a 2.12. del Dictamen.
[142] Ibid. Numeral 1.2.
[143] Ibid. Numeral 1.3.
[144] Ibid. Numeral 1.7.
[145] Ibid. Numerales 1.8. y 1.9.
[146] Ibid. Numeral 1.5.

En esta Resolución[147], el Parlamento Europeo, hace varias peticiones al Consejo Europeo en lo que respecta a formas de lucha en contra de la obsolescencia programada, a continuación, destacaremos algunas de las consideraciones previas y de las peticiones hechas, relacionadas con la obsolescencia programada de calidad.

Consideraciones previas:

- Considerando la necesidad de promover una prolongación de la vida útil de los productos, para acabar con la obsolescencia programada[148].
- Considerando que no se informa debidamente a los consumidores sobre la durabilidad de los productos[149].
- Considerando que no debería permitirse la comercialización de los productos con defectos incorporados, concebidos para averiarse y, en último término, dejar de funcionar tras haberse hecho uso de ellos un determinado número de ocasiones, los cuales generan la desconfianza de los consumidores[150].

Peticiones:

- Se pide a la Comisión Europea el establecimiento de criterios de resistencia mínima de los productos desde su diseño, a partir de los siguientes elementos: (I) consistencia del producto, (II) posibilidad de reparación y (III) capacidad de mejorar el producto conforme con el paso del tiempo[151].
- Se pide a la Comisión Europea la promoción de la posibilidad técnica de reparar los productos, mediante: (I) impulso de medidas que hagan atractiva la reparación para los consumidores, (II) establecimiento de incentivos a los productores para que suministren los manuales de mantenimiento y reparación en el momento de la compra, (III) fomentar políticas que garanticen la disponibilidad de piezas de recambio indispensables para un funcionamiento correcto y seguro de los bienes[152].
- Se pide a la Comisión que mejore la información sobre la durabilidad de los productos, mediante: (I) el establecimiento de una etiqueta europea voluntaria en la que se informe sobre la durabilidad del producto, el diseño ecológico, la capacidad de modulación de conformidad con el progreso técnico y la posibilidad de reparación; (II) la normalización de las informaciones incluidas en los manuales relativas a la durabilidad, la capacidad de evolución y las posibilidades de reparación de un producto, entre otras medidas[153].
- Proteger a los consumidores de la obsolescencia de los programas informáticos, mediante: (I) implementación de mayor transparencia en lo que respecta a la evolución, las actualizaciones de seguridad y la durabilidad; (II) establecimiento de un plazo mínimo de vida útil de los programas, y (III) que las actualizaciones indispensables del soporte lógico sean reversibles y objeto de una información sobre las consecuencias en el funcionamiento del aparato, así como que el soporte lógico nuevo esencial sea compatible con la generación precedente de este soporte[154].

Directivas relacionadas con los efectos de la obsolescencia programada de calidad.

En opinión de Raquel Regueiro, la unión europea ha luchado contra la obsolescencia programada en una forma "marginal, indirecta y específica"[155-158], conforme con lo normado en 4 directivas europeas que regulan temas específicos en los cuales se evidencia la regulación de algunos de los efectos propios de la obsolescencia programada de calidad.

La primera, la *Directiva 2006/66/CE relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores*, en cuyo artículo 11, se dispone que los países velaran porque los fabricantes: (I) desarrollen aparatos electrónicos cuyas pilas y acumuladores puedan ser fácilmente extraíble, (II) emitan instrucciones relativas a como extraer las pilas y acumuladores, y (III) informen la clase de pilas y acumuladores existentes en los productos, en palabras de Regueiro, el objetivo de la norma es "(...) evitar que la obsolescencia de una parte del aparto provoque la del aparato en su conjunto. (...) y fomenta[r] el aumento de la duración de la vida útil de los aparatos, lo que a la vez permite reducir la producción de los desechos de productos que son especialmente difíciles de reciclar"[157].

La segunda, la *Directiva 2009/125/CE por la que se instaura un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía*, que en opinión de Regueiro "(...) completa la directiva 2006/66/CE. Al obligar a los productores a que las características de la ecoconcepción estén presentes en cada estadio del producto, la directiva promueve que estos productos duren más y, siempre que sea posible, puedan ser reutilizados" de allí que "al lidiar con una consecuencia de la obsolescencia programada [la vida útil], la directiva lucha, aunque sea de forma indirecta, contra la obsolescencia en sí" [158].

La tercera, la *Directiva 2006/98/CE sobre los residuos*, según la citada autora[159], consagra que los productores de bienes serán los encargados de la gestión de los residuos o desechos en que se convierten sus productos, lo que genera un efecto disuasorio sobre ellos, en el sentido de conminarlos para que permitan la reutilización de sus productos, evitando que estos se conviertan en desechos, puesto que la gestión de los desechos se encuentra a cargo del productor.

La cuarta, es la *Directiva 2014/53/UE relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros sobre la comercialización de equipos radioeléctricos*, la cual guarda consonancia con la obsolescencia programada de compatibilidad, pues como bien refiere Regueiro, esta directiva "dispone en su artículo 3 que los equipos radioeléctricos se fabricaran de manera que puedan interactuar con accesorios, en particular con los dispositivos de carga comunes. En otras palabras, los equipos radioeléctricos deberán ser compatibles con un cargador universal"[160].

En términos generales, podemos concluir que la Unión Europea ha reconocido en instrumentos no vinculantes ni de orden legislativo, que frente a la obsolescencia programada se deberían desarrollar tres objetivos generales: (I) establecimiento de información obligatoria por parte de los productores relativa a la vida útil de los productos, (II) establecimiento de una garantía de vida útil o duración mínima de los productos, y (III) fomento de la reparabilidad de los productos, a partir de estos se deben desarrollar regulaciones específicas.

Bélgica

En el año 2012 la Comisión de Finanzas y Asuntos Económicos del Senado Belga, profirió una resolución que exhortaba al gobierno para que prohibiera la obsolescencia programada, el Documento Legislativo No. 5-1251/4[161], en algunos de sus apartes señala:

Demandar del gobierno:

***1. Luchar, en Bélgica, contra la obsolescencia programada de los productos relacionados con la energía**, de acuerdo al derecho europeo y a la ley del 21 de diciembre de 1998 relativa a las normas de promoción de los modos de producción y de consumo durables y la protección del medio ambiente y la salud, incluyendo: -La promoción de la prevención de la obsolescencia programada y desalentar el desarrollo y la comercialización de productos relacionados con la energía cuya vida útil se ha limitado deliberadamente. (...)*

***2. Solicitar en el panorama europeo la adopción de un marco normativo para la lucha contra la obsolescencia programada de los productos relacionados con la energía:** Que promueva un etiquetado estándar de los productos relacionados con la energía en los cuales se informe el carácter reparable y la vida útil de los mismos. Que promueva la prevención de la obsolescencia programada y que desaliente la producción y comercialización de productos relacionados con la energía **cuya vida útil se ha limitado deliberadamente.** (...)*[162]. (Negrillas fuera de texto)

El 15 marzo de 2018, la Cámara de Representantes del Parlamento Belga -*Chambre des représentants*-, emitió una resolución solicitando al gobierno federal "(...) adoptar medidas precisas, coherentes y eficaces en favor del desarrollo de la economía circular y la lucha contra casos probados de obsolescencia programada", incluyendo medidas como " (...) la obligación de facilitar piezas de recambio por un tiempo mínimo a un precio proporcional, ofrecer mejor información al consumidor sobre la vida útil de un producto así como las formas de repararlo, (...) adoptar medidas que alienten a los consumidores a adoptar modelos de consumo sostenibles" [163].

Si bien las peticiones de las cámaras del Parlamento Federal Belga no han sido adoptadas por el ejecutivo, han existido intentos de regulación por parte del primero[164], el más importante de ellos, cursa

---

147 UNIÓN EUROPEA. PARLAMENTO EUROPEO. Resolución sobre una vida útil más larga para los productos: ventajas para los consumidores y las empresas. Pendiente de publicación oficial. 2017. Consultado el 4 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.europa.Leuropa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P8-TA-2017-0287&language=ES&ring=A8-2017-0214.
148 Ibid. Literales D. y F.
149 Ibid. Literal N.
150 Ibid. Literal T.
151 Ibid. Numeral 1.
152 Ibid. Numeral 9.
153 Ibid. Numeral 27.
154 Ibid. Numerales 37 a 40.
155 REGUEIRO, Raquel. La obsolescencia programada desde la perspectiva de la Unión Europea. En: SOTO, Jesús (Coordinador). Aproximaciones jurídicas a la obsolescencia programada. Bogotá: Ed. Universidad Externado de Colombia, 2017. P. 126
156 Ibíd. p. 131. "(...) no tratan nunca de forma expresa el problema de la obsolescencia programada sino que buscan mitigar o eliminar alguno de sus efectos".
157 Ibíd. p. 127.
158 Ibíd. p. 129.
159 Ibíd. p. 131.
160 Ibíd. p. 153.
161 BELGICA. SENAT DE BELGIQUE: COMMISSION DES FINANCES ET DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES. Proposition de résolution visant le développement de l'économie circulaire et la lutte contre l'obsolescence programmée. Document législatif. Bruselas. 2012. 5 - 1251/4. Consultado 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.senate.be/www/webdriver?MItabObj=pdf&MIcolObj=pdf&MIlangObj=pdfis&MItypeObj=application/pdf&MIvalObj=63888219.
162 Ibíd. Traducción Libre: "1. de lutter, en Belgique, contre l'obsolescence programmée des produits liés à l'énergie, conformé- ment au droit européen et à la loi du 21 décembre 1998 relative aux normes de produits ayant pour but la promotion de modes de production et de consomma- tion durables et la protection de l'environnement et de la santé, notamment: en favorisant la prévention de l'obsolescence programmée et en découragesant le développement et la commercialisation de produits liés à l'énergie dont la durée de vie a été volontairement limitée; (...) 2. de plaider au niveau européen pour l'adoption d'un cadre législatif visant à lutter contre l'obsoles- cence programmée des produits liés à l'énergie: -qui uniformise l'étiquetage des produits liés à l'énergie et y intègre des informations harmonisées relatives à leur caractère réparable ainsi qu'à leur durée de vie; - qui favorise la prévention de l'obsolescence programmée et qui décourage le développement et la commercialisation de produits liés à l'énergie dont la durée de vie a été volontairement limitée (...)".
163 BELGICA. CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE. Proposition de résolution visant le développement de l'économie circulaire et la lutte contre l'obsolescence programmée. Bruselas. 2018. 54K2884004. P. 8199. Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/2884/54K2884005.pdf.
164 Un intento de regulación fallido fue el Proyecto de ley para modificar el Código Civil Belga y el Código de Derecho Económico Belga, con el fin de luchar contra la obsolescencia programada (Proposition de loi modifiant le Code civil et le Code de droit économique, visant à lutter contre l'obsolescence programmée) rechazado por el pleno de la Chambre des représentantes el 15 de marzo del 2018.

actualmente en la comisión económica de la *Chambre des représentants*, un proyecto de ley *relative à l'obsolescence programmée* [165], de cuyo articulado pendiente por aprobación se resaltan los siguientes:

- Artículo 2. Modifica el artículo 1694quarter del Código Civil Belga, en el sentido de aumentar el término de garantía legal de responsabilidad por los defectos del producto o de su instalación de seis meses a dos años[166].
- Artículo 3. Incluye una definición en el artículo I.8 del Código de Derecho Económico Belga, relativa a la obsolescencia programada: "Obsolescencia programada: el uso de técnicas por las cuales un fabricante que ofrece sus productos en el mercado reduce deliberadamente la vida útil de un producto para aumentar su tasa de reemplazo" [167].
- Artículo 4. Incluye dentro del Código de Derecho Económico Belga, la obsolescencia programada como una práctica comercial engañosa[168].
- Artículo 5. Incluye dentro del Código de Derecho Económico Belga, a la obsolescencia programada como una conducta pasible de una sanción de nivel 6. La sanción de nivel 6 puede ser una multa de 500 a 100.000 euros o una pena de prisión de uno a cinco años. Además, establece la reforma, que la multa se determinará proporcionalmente a los beneficios derivados de la infracción, hasta en un 5% del volumen de negocios medio anual[169-170].

Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?dossierID=1603&legislat=54&inst=K.

[165] De acuerdo con el estado del trámite revelado en la página oficial de la Cámara. Disponible en: http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?dossierID=1783&legislat=54&inst=K.

[166] BELGICA. CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE. Proposition de loi relative à l'obsolescence programmée. Document parlementaire. Bruselas. 2016. 54K1783. Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/1783/54K1783001.pdf. "Art. 2. À l'article 1649quater, § 4, du livre III, titre VI, chapitre IV, section IV, du Code civil, les mots "dans un délai de six mois" sont remplacés par les mots "dans un délai de deux ans".

[167] Ibid. Traducción libre de: "Art. 3. L'article I.8. du Code droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est complété par un 39°, rédigé comme suit: 39° obsolescence programmée: usage de tech- niques par lesquelles un fabricant mettant sur le marché des produits réduit délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter le taux de remplacement."

[168] Ibid. Traducción libre de: "Art. 4. Dans le livre VI, titre 4, chapitre 1er, section 3, du même Code, est inséré un article VI.100/1, rédigé comme suit: "VI.100/1 L'obsolescence programmée est une pra- tique commerciale trompeuse".

[169] Ibid. "Art. 5. Dans le livre XV, titre III, chapitre 2, section 4, est inséré un article XV.86/1, rédigé comme suit: 'XV.86/1 Sont également punis d'une sanction de niveau 6 ceux qui commettent une infraction à l'article VI.100/1. Le montant de l'amende est déterminé proportionnellement aux avantages tirés de l'infraction et peut atteindre, le cas échéant par dérogation à l'article XV.70,, 5 % du chiffre d'affaires moyen annuel calculé par rapport aux trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date de l'infraction'."

[170] BELGICA. PARLEMENT FÉDÉRAL BELGE. Code de droit économique. Document Parlementaire. Bruselas. 2013. A11134. P. 19975. Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2013022819. "Art. XV.70. Les infractions aux dispositions du présent Code sont punies d'une sanction pouvant aller du niveau 1 au niveau 6. (...) La sanction de niveau 6 est constituée d'une amende pénale de 500 à 100.000 euros et d'un emprisonnement d'un an à cinq ans ou d'une de ces peines seulement".

De este proyecto de regulación se destacan como mecanismos de protección contra la obsolescencia programada, la información que se debe suministrar al consumidor, la garantía de reparabilidad de los bienes, el establecimiento de un término de garantía legal de 2 años, y la consideración de la obsolescencia programada como una práctica comercial engañosa que puede ser objeto de una sanción económica.

Francia

A la fecha Francia es el único país en el que se ha prohibido expresamente la obsolescencia programada, estableciéndola como un delito, mediante la ley No. 2015-992 para "La transición energética para el crecimiento económico sostenible"[171], la cual proscribe la implementación de técnicas de obsolescencia de calidad en los productos que sean incorporados al mercado por cualquier agente y establece, que en caso de incurrir en la prohibición, podrá ser sancionado con prisión de dos años y en una multa equivalente a 300.000€, en los siguientes términos:

Sección 2 bis: Obsolescencia programada

Artículo L213-4-1

I. –La obsolescencia programada se define a partir del conjunto de técnicas empleadas por un agente del mercado que se encuentran destinadas a reducir en forma deliberada la vida útil de un producto para aumentar la tasa de reemplazo.
II. –La obsolescencia programada se sanciona con una pena de prisión de dos años y una multa de €300.000.
III. –La cuantía de la multa podrá ser aumentada, de forma proporcional a las utilidades reportadas por la infracción, en un 5% de la facturación anual, calculada a partir de los 3 últimos periodos de facturación conocidos al momento de los hechos[172].

Adicionalmente, la norma trae consigo el establecimiento de una campaña gubernamental tendiente al establecimiento de una política nacional de prevención y gestión de residuos, como también, agrega

[171] FRANCIA. ASSAMBLÉE NATIONALE. Loi n° 2015-992 du 17 août 2015, Relative à la transition énergétique pour la croissance verte. Journal officiel de la République française. Paris. 2015. N°0189. P. 14263. Consultado el 22 de enero de 2019. Disponible en: https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000031044385.

[172] Ibid. Traducción libre: "Section 2 bis :Obsolescence programmée. Article L213-4-1.-I.-L'obsolescence programmée se définit par l'ensemble des techniques par lesquelles un metteur sur le marché vise à réduire délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter le taux de remplacement. II.-L'obsolescence programmée est punie d'une peine de deux ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende. III.-Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 5 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits".

una sección al *Code de la Consommation*, que trata de los fraudes y falsificaciones en materia de conformidad de productos y servicios.

Del panorama francés podemos concluir que una regulación especial podría ser lo acertado a efectos de proteger a los consumidores, especialmente, si se tiene en cuenta el efecto disuasorio que podría tener, una sanción económica considerable relativa al "5% de la facturación anual, calculada a partir de los 3 últimos periodos de facturación conocidos al momento de los hechos", no obstante, establecer la obsolescencia programada como un delito no se adecua al principio de la *ultima ratio* propio del derecho penal, toda vez que por vía de regulación del derecho del consumo podría alcanzarse el mismo fin sin establecer medidas privativas de la libertad, especialmente, en el orden de las medidas que proponemos en el presente proyecto de ley.

Argentina.

En este país se han presentado cuatro proyectos de ley mediante los cuales se ha buscado regular la obsolescencia programada de calidad.

Los dos primeros proyectos de ley a que haremos referencia fueron presentados por el Senador Pedro Guillermo Guastavino, y fueron los proyectos S-1934 de 2012[173] (presentado el 25 de junio de 2012) y el S-985 de 2015[174] (presentado el 7 de abril de 2015), los cuales han propuesto el mismo articulado con los mismos fundamentos, los proyectos caducaron respectivamente sin haber sido aprobados en los términos necesarios para convertirse en ley el 28 de febrero de 2014 y el 28 de febrero de 2017.

La regulación propuesta por el Senador Guastavino consistía en incluir en el artículo 4° sobre información de la ley argentina de Defensa del Consumidor, un inciso cuyo texto era "En el caso de los bienes de uso, se debe especificar la vida útil del producto, así como las condiciones en que la misma fue estimada"[175].

Los fundamentos o motivos de regulación expuestos por el Senador Guastavino fueron los siguientes:

El presente proyecto propone incorporar el deber del productor de informar la vida útil estimada del bien ofrecido y las condiciones mediante las cuales ésta fue calculada.

Las condiciones para calcular la vida útil de un producto cualquiera son necesarias para todo productor o fabricante. Dichas condiciones consisten en las diferentes pruebas y/o experimentos a los que son expuestos los productos para estimar su tiempo de vida.

Al momento de la adquisición de un producto, cabe la posibilidad de que existan más de un fabricante del mismo bien y más de un precio para productos similares, para lo cual el consumidor podría, en caso de ser aprobado el presente proyecto, decidir sobre aquel que tenga una vida útil mayor según el uso final que éste desee darle al producto. De esta manera se estaría ayudando a incentivar el consumo responsable y sustentable ambientalmente.

Asimismo, es muy importante para los casos de las garantías, que los consumidores sepan la relación entre ésta y el tiempo por el cual podrían hacer uso de las cosas.

En la actualidad los fabricantes están constantemente cambiando los diseños de los productos, y por consiguiente, sus partes y repuestos. Esto hace que sea probable que, al momento que el consumidor necesite un cambio o un repuesto, su producto de encuentre discontinuado y ya no existe stock de repuestos. Este problema podría resolverse en el caso que se estipule la vida útil estimada, siendo de esta forma obligatoria para el fabricante, productor o importador contar con los repuestos necesarios para continuar con el goce del bien.

Adicionalmente a las iniciativas mencionadas, en la Cámara de Diputados (cámara baja del Congreso Argentino) cursaron otros dos proyectos de ley[176], que también contaban con un mismo articulado, el primero fue el Proyecto de Ley 5802-D-2012[177] firmado por el Diputado Carlos Marcelo Comi el 22 de agosto de 2012, y el segundo fue el Proyecto de Ley 1143-D-2014[178] firmado por el Diputado Pablo Lautaro Javkin y 3 parlamentarios más el 20 de marzo de 2014, ambos proyectos se titularon como

[173] ARGENTINA. SENADO. Expediente de Proyecto de Ley 1934/12. Buenos Aires, 2012. Consultado el 20 de septiembre de 2018. Disponible en: http://www.senado.gov.ar/parlamentario/comisiones/verExp/1934.12/S/PL.

[174] ARGENTINA. SENADO. Expediente de Proyecto de Ley 985/15. Buenos Aires, 2015. Consultado el 20 de septiembre de 2018. Disponible en: http://www.senado.gov.ar/parlamentario/comisiones/verExp/985.15/S/PL.

[175] GUASTAVINO, Pedro. Proyecto de Ley S-0985/15. Buenos Aires, 2015. Consultado el 20 de septiembre de 2018. Disponible en: http://www.senado.gov.ar/parlamentario/comisiones/verExp/985.15/S/PL#textoOriginal.

[176] Respecto de las fechas de archivo de los proyectos no se encuentra la respectiva información en el archivo de la Cámara de Diputados de Argentina.

[177] COMI, Carlos. Proyecto de Ley 5802-D-2012 "Regulacion del procaso de venta y de ofrecimiento de bienes electronicos y de alto valor economico". Buenos Aires, 2012. Consultado el 20 de septiembre de 2018. Disponible en: https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=5802-D-2012&tipo=LEY.

[178] JAVKIN, Pablo et al. Proyecto de Ley 1143-D-2014 "Regulacion del procaso de venta y de ofrecimiento de bienes electronicos y de alto valor economico". Buenos Aires, 2014. Consultado el 20 de septiembre de 2018. Disponible en: https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=1143-D-2014&tipo=LEY.

"Regulación del proceso de venta y de ofrecimiento de bienes electrónicos y de alto valor económico", y contenían las siguientes normas:

- Artículo 1º. Establece que el objeto de la ley es disponer obligaciones a cargo de todos los involucrados en la cadena de suministros de los bienes electrónicos o de los bienes de alto valor económico, construidos mediante el ensamblado de varias piezas.
- Artículo 2º. Establece que todos los involucrados en la cadena de suministro "estarán obligados a informar al consumidor el período de tiempo útil para el cual ha sido concebido, diseñado y fabricado el bien, mediando un uso normal, responsable y adecuado del mismo". De igual forma deberán "describir las fallas probables en el funcionamiento del equipo o en su diseño que lo torne parcial o totalmente inhábil para el fin para el cual fue desarrollado, dando detalles de fechas, o períodos de tiempo dentro de los cuales se espera o especula que el producto comience a presentar alguna falla determinada, describiéndola los más claramente posible". Y en todo caso, la información que suministren deberá fundamentarse en los resultados de estudios realizados sobre los productos en las fases de diseño o desarrollo por parte del fabricante.
- Artículo 3º. Se prohíbe la importación de productos en los que no se suministre la información establecida en la ley.
- Artículo 4º. Se prohíbe la venta de productos que no hayan sido sometidos a estudios por parte del fabricante que sirvan de fuente de la información establecida en la ley.
- Artículo 5º. Se establece que la autoridad de protección al consumidor de Argentina será la entidad encargada de la aplicación de la ley, y tendrá a su cargo varias facultades: (I) Llevar un registro de los fabricantes e importadores, los productos comercializados y las fallas informadas, (II) Multar a los fabricantes e importadores cuando existan errores en la información suministrada o no se corresponda a la realidad, (III) Ordenar la prohibición de venta de un producto cuya información se encuentre consignada erróneamente, hasta que sea ajustada.
- Artículo 6º. Se establece que las sumas recogidas a partir de las multas serán destinadas a un fondo para el *adecuado tratamiento de la basura electrónica y/o de complejo tratamiento*.
- Artículo 7º. Se prohíbe la importación de productos electrónicos usados o en desuso.

Ecuador

El 9 de diciembre de 2016 fue promulgado el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación -Código Ingenios-[179], en el cual se estableció el deber a cargo de las instituciones públicas de verificar que los bienes adquiridos por ellas no sufran de obsolescencia programada, en los siguientes términos:

> ***DISPOSICIONES GENERALES. VIGÉSIMA PRIMERA. - Las instituciones públicas deberán realizar un control aleatorio de sus bienes ex post a la adquisición, para verificar que estos no sufran de obsolescencia programada.***
>
> *Para efecto de aplicación de esta norma se* ***entenderá como obsolescencia programada el conjunto de técnicas mediante las cuales un fabricante, importador o distribuidor de bienes, en la creación o a través de la modificación del producto, reduce deliberada e injustificadamente su duración con objeto de aumentar su tasa de reemplazo****.*
>
> *El órgano publico encargado de las compras públicas en coordinación con el INEN regularan la aplicación de esta disposición.*
>
> *En los* ***casos en los que se determine la existencia de obsolescencia programada, los proveedores de dichos bienes quedaran impedidos para contratar con el Estado de manera permanente****, sin perjuicio de la responsabilidad civil y las sanciones administrativas y penales a las que hubiere lugar en aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica de Control del Poder del Mercado y el Código Orgánico Integral Penal, respectivamente.*
>
> ***Se generarán los efectos señalados en el inciso anterior, cuando se compruebe, a través de los órganos correspondientes, la obsolescencia programada en el comercio entre particulares.*** (Negritas fuera de texto)

En materia de contratación estatal se consagró un deber a cargo de las instituciones públicas, según el cual, tras adquirir bienes deberán determinar si estos sufren de obsolescencia programada. En caso de que la sufran, quien haya suministrado los bienes será sancionados con inhabilidad permanente para contratar con el estado ecuatoriano, sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa y penal que pudiere existir.

[179] ECUADOR. ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos. (29, noviembre, 2016). Registro Oficial, Quito, 2016. No. 899 del 9 de diciembre. Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec075es.pdf.

El Código Ingenios fue reglamentado por el Decreto Ejecutivo 1435 de 2017[180] en el cual se resaltan varios artículos que desarrollan la regulación de la obsolescencia programada, procederemos a exponerlos.

En el artículo 63 se establecen las formas en que se puede presentar la obsolescencia programada, ampliando el espectro de la definición contenida en el Código Ingenios:

> *Artículo 63.- De la obsolescencia programada. - La obsolescencia programada, entre otras formas, podrá presentarse de las siguientes maneras:*
> *1.* ***Obsolescencia programada directa****: es la limitación de la vida útil de un aparato, después de un cierto número de utilizaciones, a través de la inclusión de un dispositivo interno que logre este fin;*
> *2.* ***Obsolescencia programada indirecta****: Es aquella derivada de la imposibilidad de reparar un aparato por falta de repuestos adecuados o cuando ha sido diseñado deliberadamente para imposibilitar su reparación; y,*
> *3.* ***Obsolescencia por incompatibilidad****: es la limitación de la vida útil de un aparato producida por la incompatibilidad de los sistemas operativos o programas del ordenador cuya actualización se obliga por parte del proveedor o del productor.* (Negritas fuera de texto)

Las definiciones contenidas en los numerales 1 y 2, hacen referencia expresa a la obsolescencia programada de calidad, siendo el primero la definición de la misma, y el segundo , una referencia a los métodos utilizados por los productores para evitar la superación de la obsolescencia de calidad.

En el artículo 64 se establecen los lineamientos que deberá seguir el Servicio Nacional de Contratación Públicas y el Instituto Ecuatoriano de Normalización al regular la disposición Vigésima Primera del Código Ingenios:

> ***Artículo 64.****- De los lineamientos de regulación. Para la regulación de la Disposición Vigésima Primera del Código, a cargo del órgano publico encargado de las compras públicas en coordinación con el órgano rector del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y el INEN, se deberá observar los siguientes lineamientos:*
>
> *1. Establecimiento de incentivos y requerimientos para el mantenimiento preventivo periódico y correctivo, así como garantías técnicas mínimas para el funcionamiento, manuales de reparación y de funcionamiento;*
> *2. Establecimiento de la obligación de entregar la información respecto a las averías más frecuentes y de almacenar y producir repuestos para reparar tales averías; y,*
> *3. Establecimiento de certificaciones voluntarias de durabilidad.*

En el artículo 65[181] se establece que el control de verificación de los bienes comprados por las entidades para determinar si se encuentran sometidos a obsolescencia programada deberá realizarse anualmente conforme con las directrices del ente rector de la administración pública.

Por último, en el artículo 66[182] se establece que cada institución pública deberá emitir un informe anual dando cuenta de la existencia de obsolescencia programada en los bienes que ha adquirido y en caso de que exista obsolescencia deberá notificar a varias entidades administrativas.

El reconocimiento jurídico de la obsolescencia en el derecho comparado se alza como un parangón relevante a la hora de analizar jurídicamente la regulación aquí propuesta de la obsolescencia programada de calidad. De la experiencia comparada, extraemos los siguientes elementos de análisis:

1. En la regulación de la figura se suele incluir un marco conceptual de la obsolescencia programada de calidad.
2. Se ha planteado la determinación de la obsolescencia programada de calidad como una conducta engañosa o desleal en materia del derecho del consumo.
3. Se ha propuesto la incorporación de la información de la vida útil como parte de la información que debe contener el etiquetado o a la que están obligados a informar los productores.
4. Se ha establecido un catálogo variado de sanciones frente a la obsolescencia programada, tales como: penas de prisión, multas impuestas en el marco de un procedimiento administrativo sancionatorio, inhabilidad para ejercer el comercio e inhabilidad para contratar con la nación, a quienes comercialicen bienes sometidos a obsolescencia programada.
5. Se han establecido tiempos mínimos de garantía de reparabilidad de bienes, como un mecanismo que garantice la superación de los efectos de la obsolescencia programada.

[180] ECUADOR. PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA. Decreto ejecutivo 1435 de 2017. (23, mayo, 2017). Registro Oficial Suplemento, Quito, 2017. No. 9 del 7 de junio. Consultado el 9 de mayo de 2019. Disponible en: https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/REGLAMENTO-CODIGO-CONOCIMIENTOS.pdf.

[181] Ibíd. **Artículo 65.** Del control aleatorio de los bienes de las instituciones públicas. - El control aleatorio de obsolescencia programada de aquellos bienes adquiridos por las instituciones públicas se realizará de manera anual conforme las directrices emitidas por el ente rector de la administración pública, considerando los parámetros establecidos en este reglamento.

[182] Ibíd. **Artículo 66.** Del informe anual sobre obsolescencia programa de bienes. - El informe anual sobre obsolescencia programa de bienes será aprobado por la máxima autoridad de cada institución y, en caso de determinarse que ha existido, este informe será notificado a la Superintendencia de Control de Poder de Mercado, al Servicio Nacional de Contratación Pública y a la Secretaría Nacional de la Administración Pública y demás autoridades competentes.

6. Se propone la incorporación de una regulación especial frente a las actualizaciones de software en materia de información y garantía.
7. Se han implementado políticas de protección ambiental respecto de los desechos generados por la obsolescencia programada.

JUSTIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES PROPUESTAS EN EL PROYECTO DE LEY

ARTICULADO DEL PROYECTO DE LEY PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN
ARTÍCULO 1º. OBJETO. Por medio de la presente ley se establecen disposiciones que protegen a los consumidores y al erario frente a los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos.	Mediante este artículo se determina el ámbito material de aplicación de la ley para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos, los cuales son: 1. Protección al consumidor: se establecen medidas que buscan garantizar la protección de los intereses de los consumidores respecto de los efectos que genera la obsolescencia programada. 2. Protección del erario o de las finanzas públicas: las medidas que se establecen para proteger a los consumidores se hacen aplicables a las compras publicas, con el fin de evitar el gasto desmedido de recursos públicos en dispositivos electrónicos con una alta tasa de reemplazo.
ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:	Se establece el marco conceptual de las expresiones utilizadas en la ley, de conformidad con lo dispuesto en la presente exposición de motivos.
2.1. Obsolescencia programada: Las técnicas usadas por un fabricante de bienes, para determinar deliberadamente la vida útil de los productos que comercializa con el fin de aumentar su tasa de reemplazo. 2.2. Obsolescencia programada informática: La implementación de una actualización de software o del componente lógico de un dispositivo electrónico que afecta su funcionalidad en forma negativa con el fin de aumentar su tasa de reemplazo. 2.3. Productor o comercializador: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. 2.4. Dispositivos electrónicos: Todos los aparatos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir dichas corrientes. 2.5. Vida útil de los dispositivos electrónicos: Se refiere al tiempo durante el cual funcionará un dispositivo electrónico de acuerdo con su diseño y fabricación, mediando un uso normal, responsable y adecuado del mismo.	En el numeral 2.3. se adopta la definición de productor y comercializador contenida en los numerales 9 y 11 del artículo 5° de la ley 1480 de 2011. En el numeral 2.4. se adopta la definición de dispositivos electrónicos contenida en el artículo 4° de la ley 1672 del 2013.
ARTÍCULO 3º. INFORMACIÓN OBLIGATORIA COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN FRENTE A LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA. Todo productor o comercializador de dispositivos electrónicos se encuentra obligado a suministrar la siguiente información: 3.1. El período de vida útil para el cual ha sido concebido, diseñado y fabricado un dispositivo electrónico, mediando un uso normal, responsable y adecuado del mismo. 3.2. Anunciar el período de tiempo durante el cual o la fecha hasta la cual, se contará con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, para la refacción del bien. Parágrafo 1º. La información suministrada en cumplimiento del presente artículo no se tendrá como garantía anunciada en los términos del artículo 8º de la Ley 1480 de 2011.	Con este artículo se busca garantizar que los productores informen a los consumidores sobre la vida útil de los bienes que fabrican, comercializan o importan y que informen sobre las condiciones temporales en que existirá disponibilidad de insumos y mano de obra para realizar procesos de refacción o arreglo a los dispositivos adquiridos. En el texto del parágrafo se deja claridad que al anunciarse la vida útil de un dispositivo, esta no podrá ser entendida como un anuncio de la garantía que otorga el productor porqué esto podría generar que cuando la ley se torne aplicable los productores se limiten a anunciar como vida útil un término igual al período de garantía, para evitar reclamaciones por parte de los consumidores. El valor o principio que busca proteger este artículo es el acceso a la información por parte del consumidor para garantizar que los consumidores puedan adoptar decisiones de consumo sustentables donde puedan utilizar mecanismos tales como: (I) la relación entre precio y durabilidad de los productos, (II) sostenibilidad ambiental de los producto, y (III) posibilidad de refaccionar el producto.
ARTÍCULO 4º. INFORMACIÓN EN EL EMPAQUETADO DE LOS PRODUCTOS. La información establecida en el artículo 3º de la presente ley deberá ser anunciada en una parte visible del	Con este artículo se garantiza que la información mínima establecida en el artículo precedente sea de fácil consulta por parte de los consumidores, de tal manera que cuenten con la información al momento

empaquetado del dispositivo electrónico. Los dispositivos electrónicos en cuyo empaquetado no se encuentre esta información no podrán ser comercializados al público. Parágrafo 1º. Esta disposición tendrá aplicación una vez transcurridos (12) meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley. Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un plazo de hasta seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta ley, para expedir la reglamentación sobre la forma y disposición que tendrá el etiquetado.	de entrar en contacto con el producto, y la mejor forma de garantizar esto es mediante la inclusión de esta información en el empaquetado de los productos. Debido a que la modificación del empaque puede implicar acciones operativas tendientes a recoger producto existente en el mercado o a modificar los diseños preestablecidos, se otorga un término de un año contado a partir de la entrada en vigor de esta ley para que los productores puedan acondicionar el empaquetado de los productos. Se otorga la facultad reglamentaria de este artículo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que determine las condiciones de la forma y disposición que tendrá el etiquetado dentro del empaquetado de los productos.
ARTÍCULO 6º. MECANISMOS DE PROTECCIÓN FRENTE A LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA INFORMÁTICA. Los productores o comercializadores que realicen actualizaciones al sistema operativo o soporte lógico de los dispositivos electrónicos por ellos producidos o comercializados, deberán anunciar al usuario los efectos que tengan las mismas en el rendimiento del bien. En caso de que con la actualización se generen efectos negativos en el rendimiento de los dispositivos, dicha actualización deberá ser sometida a la aceptación expresa del consumidor previa su realización, mediante doble clic de confirmación. El productor o proveedor que realice la actualización deberá guardar pruebas de la confirmación mediante doble clic. Deberá permitirse e informarse a los consumidores la forma en que pueden hacer la reversión de las actualizaciones al sistema operativo o soporte lógico de los dispositivos electrónicos.	Mediante este artículo se establecen mecanismos para proteger a los consumidores frente a las actualizaciones de software ulteriores que pueden programar los productores de los bienes, para reducir la vida útil de los dispositivos electrónicos o para volverlos inservibles. Específicamente se establece que si una actualización altera el funcionamiento o rendimiento de los dispositivos esto deberá ser anunciado a los consumidores quienes deberán aceptar en forma expresa la realización de la actualización mediante doble clic de conformación. De igual forma, como mecanismo de protección a los consumidores se establece que deberá permitirse la reversión de todas las actualizaciones de los sistemas operativos e informar los métodos para realizar estas reversiones, de tal manera que el consumidor que ha actualizado su dispositivo y el mismo se ha visto afectado en su rendimiento pueda hacer un *downgrade* a la versión del sistema operativo que no afectada el rendimiento.
ARTÍCULO 6ª. FACULTAD SANCIONATORIA. La Superintendencia de Industria y Comercio deberá imponer multas al productor o comercializador que incumpla con lo establecido en los artículos 3º, 4º y 5º de la presente ley, en los términos del artículo 61 de la ley 1480 de 2011, de igual forma podrá imponer las siguientes sanciones: 6.1. Inhabilidad para ejercer el comercio por un término de hasta 5 años. 6.2. Multas de 5 a 10 veces del valor percibido por las ventas netas del dispositivo comercializado sin la información de su vida útil o del dispositivo que reciba actualizaciones de software en las que no se han informado sus efectos adversos o que no permita hacer la reversión de software	Con las normas de este artículo se busca otorgar eficacia en la aplicación de las normas aquí dispuestas, por ello se establece la aplicación del régimen sancionatorio del Estatuto del Consumidor, lo cual genera certeza frente al procedimiento, autoridad competente y sanciones a aplicar ante el incumplimiento de las medidas de esta ley. Adicionalmente, se agregan dos sanciones que podrán ser impuestas ante el incumplimiento de las normas de esta ley, una de orden económico que garantiza la imposición de multas de conformidad con los beneficios obtenidos por la conducta realizada en violación de los derechos de los consumidores, y la otra sanción de orden restrictivo para evitar que las personas que atenten contra los derechos de los consumidores tengan acceso al mercado. Con el texto del parágrafo 2º se establece a cargo de la Superintendencia de Sociedades la facultad para sancionar a aquellos que hayan sido inhabilitados para ejercer el comercio y utilicen sociedades como intermediarios para acudir en forma indirecta al comercio a comercializar bienes.
PARÁGRAFO 1º. La facultad sancionatoria a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio será ejercida de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011. PARÁGRAFO 2º. La Superintendencia de Sociedades tendrá la facultad para investigar y sancionar cualquier evento de interposición societaria utilizado con el fin de superar la inhabilidad para ejercer el comercio establecida como sanción, de conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995. La sanción a imponer será la inhabilidad para ejercer el comercio del vehículo societario utilizado.	
ARTÍCULO 7º. MECANISMOS DE PROTECCIÓN ANTE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA EN COMPRAS PÚBLICAS. En todos los procesos de contratación estatal en la cual se adquieran dispositivos electrónicos, los oferentes estarán obligados a cumplir con lo dispuesto en los artículos 3º, 4º y 5º de la presente ley. PARÁGRAFO 1º. La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- o quien haga sus veces deberá adoptar las medidas necesarias para que dentro de los (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de esta ley, se aplique lo dispuesto en el presente artículo, de igual forma, deberá implementar los mecanismos necesarios para asegurar que en los procesos de contratación se adquieran los productos con la mejor relación entre vida útil y costo.	Con este artículo se busca garantizar que al Estado Colombiano se le otorgue un nivel de protección similar a los consumidores en materia de compras públicas de dispositivos electrónicos, puesto que la afectación que sufre un consumidor por la obsolescencia programada es la misma afectación que sufre el estado, agravado por cuanto el estado deberá destinar recursos económicos para reemplazar el bien que deviene inútil y por tanto no podrá destinar esos recursos a satisfacer las funciones prestacionales a su cargo. Es decir, con este artículo se busca promover que las compras públicas de dispositivos electrónicos se hagan con criterios de sostenibilidad ambiental y económica respecto a la vida útil de los dispositivos electrónicos generando consecuentemente un ahorro para las finanzas públicas.
ARTÍCULO 8º. VIGENCIA. La presente ley entrará en vigor a partir de su promulgación.	

IMPACTO FISCAL.

El articulado propuesto no tiene incidencia fiscal debido a que al partir del mismo no se establecen gastos con cargo al erario, como tampoco se establecen exenciones tributarias que afecten los ingresos del tesoro.

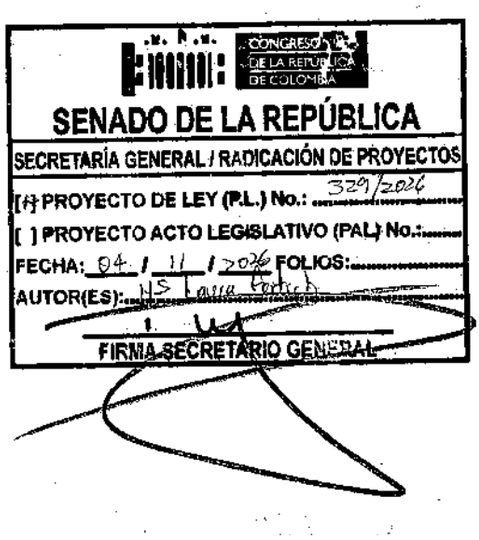
CONCLUSIONES

Con el fin de proteger a los consumidores, al erario y al medio ambiente, se hace necesario establecer medidas legislativas que consagren la existencia de una información mínima frente a la vida útil de los bienes, la disponibilidad de piezas, disponibilidad de mano de obra que permita la refacción así como información frente a los efectos de las actualizaciones de software de los dispositivos electrónicos, con el fin de garantizar que los consumidores y las entidades públicas puedan realizar operaciones de consumo y de compras públicas sostenibles en términos financieros y ecológicos a partir de la existencia de información plena frente a la durabilidad y reparabilidad de los dispositivos electrónicos.

De las Honorables y los Honorables Congresistas,

LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal Colombiano

ELIZABETH JAY-PANG DIAZ
Representante a la Cámara
Partido Liberal Colombiano


CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

SENADO DE LA REPÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL / RADICACIÓN DE PROYECTOS

[x] PROYECTO DE LEY (P.L.) No.: 329/2026

[ ] PROYECTO ACTO LEGISLATIVO (PAL) No.:

FECHA: 04 / 11 / 2026 FOLIOS:

AUTOR(ES): HS Laura Fortich

FIRMA SECRETARIO GENERAL


CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

SECCIÓN DE LEYES

SENADO DE LA REPÚBLICA – SECRETARIA GENERAL – TRAMITACIÓN LEYES

Bogotá D.C., 04 de noviembre de 2026

Señor Presidente:

Con el fin de repartir el Proyecto de Ley No.329/26 Senado **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES PARA PREVENIR LOS EFECTOS DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE CONSUMO MASIVO EN COLOMBIA"**, me permito remitir a su despacho el expediente de la mencionada iniciativa, presentada el día de hoy ante la Secretaría General del Senado de la República por la Honorable Senadora LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ; y la Honorable Representante ELIZABETH JAY-PANG DÍAZ. La materia de que trata el mencionado Proyecto de Ley es competencia de la Comisión **SEXTA** Constitucional Permanente del Senado de la República, de conformidad con las disposiciones Constitucionales y Legales.

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
Secretario General

PRESIDENCIA DEL H. SENADO DE LA REPÚBLICA – NOVIEMBRE 04 DE 2026

De conformidad con el informe de Secretaría General, dese por repartido el precitado Proyecto de Ley a la Comisión **SEXTA** Constitucional y envíese copia del mismo a la Imprenta Nacional para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.

CÚMPLASE

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA

HONORIO MIGUEL HENRÍQUEZ PINEDO

SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Proyectó: Sarly Novoa
Revisó: Dra. Lucena González

...VE LA DEMOCRACIA

Edificio Capitolio Nacional - Sótano
leyes@senado.gov.co

CONTENIDO

Gaceta número 1783 - Miércoles, 11 de octubre de 2026

SENADO DE LA REPÚBLICA

PROYECTOS DE LEY **Págs.**

Proyecto de Ley número 323 de 2026 Senado, por medio de la cual se establecen estándares mínimos de calidad en los servicios de atención al consumidor, se garantiza la atención humana y se dictan otras disposiciones - Ley de Atención Humana al Consumidor 1

Proyecto de Ley número 329 de 2026 Senado, por medio de la cual se establecen disposiciones para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos de consumo masivo en Colombia 8