

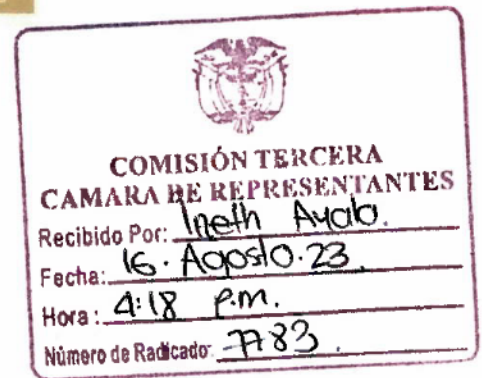
Bogotá D.C., agosto de 2023

Doctor

CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX

Presidente Comisión Tercera

Constitucional Cámara de Representantes



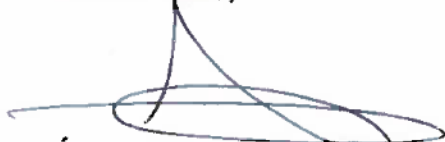
REF: Informe de ponencia para segundo debate al PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 DE 2022 Senado “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”.

Cordial saludo,

Atendiendo a la designación por la mesa directiva de la Comisión Tercera Constitucional de la cámara de Representantes y en cumplimiento del mandato constitucional y de lo dispuesto por la Ley 5 de 1992, me permito rendir informe de ponencia para segundo debate del Proyecto De Ley No.326 de 2022 Cámara – 184 DE 2022 Senado “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”.

El contenido del informe incluye: presentación y antecedentes, objeto y justificación, marco legal, pliego de modificaciones, conflicto de interés y proposición final.

Cordialmente,



Álvaro Henry Monedero Rivera
Representante a la Cámara Valle del Cauca



Ángela María Vergara González
Representante a la Cámara Dpto. Bolívar

I. Presentación y Antecedentes

El día 14 de septiembre de 2022, la Honorable Senadora Nadia Blel Scaff y la Honorable Representante a la Cámara Juliana Aray Franco, radicaron en la Secretaría General del H. Senado de la República el PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 DE 2022 Senado “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”, de origen parlamentario.

El día 27 de octubre de 2022 fue radicada la ponencia de primer debate, por el Honorable Senador Efraín Cepeda, el día 9 de noviembre de 2022 el proyecto de ley fue aprobado de manera unánime y sin modificaciones por los miembros de la Comisión Tercera del Senado de la República.

El día 30 de noviembre de 2022 fue radicada la ponencia de segundo debate, por el Honorable Senador Efraín Cepeda.

El 13 de diciembre de 2022, el proyecto fue aprobado en segundo debate con modificaciones en la Sesión Plenaria del Senado de la República.

El día 5 de junio de 2023, fue radicada la ponencia de primer debate en la Comisión Tercera Constitucional de la Cámara de Representantes, por los Honorables Representantes Álvaro Henry Monedero Rivera y Angela María Vergara González.

El día 2 de agosto de 2023, el proyecto fue aprobado por unanimidad en primer debate en la Comisión Tercera Constitucional de la Cámara de Representantes, con la modificación del título del proyecto.

II. Objeto y Justificación

La presente ley tiene como objeto la adopción de normas destinadas a complementar el marco normativo de garantías en favor del consumidor de comercio electrónico. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.

En tan solo 4 semanas de marzo a abril de 2020, en Colombia se ha registrado un crecimiento del 387% de las compras en línea durante el periodo, lo anterior según

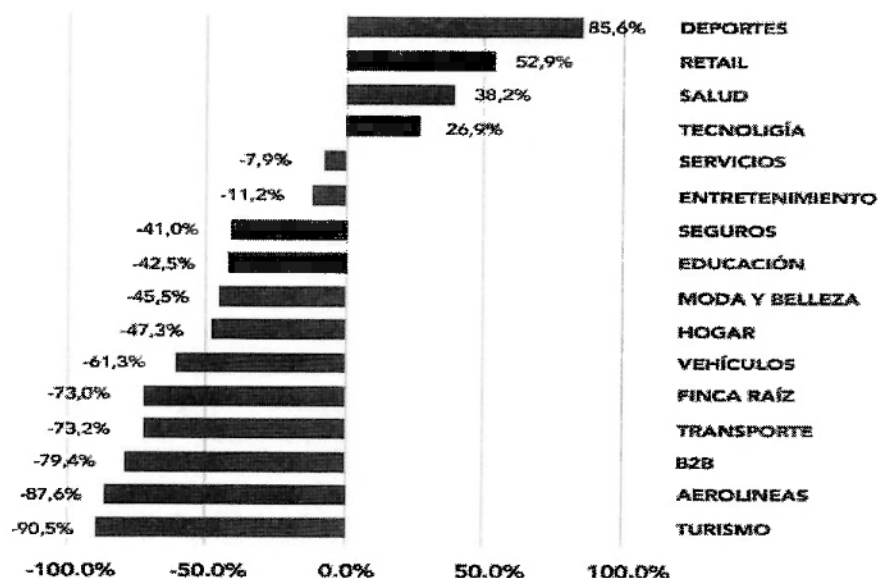
estudio adelantado por Mercado Libre empresa dedicada a compras, ventas y pagos por Internet. El informe también indica que, en Colombia la cifra de crecimiento de pedidos ha aumentado en un 119%, siendo el segundo país en donde más ha sobresalido este factor después de Chile con un 125%¹.

La crisis sanitaria por COVID-19 ha transformado en un muy corto tiempo la vida de miles de millones de personas en el mundo. En Colombia, las medidas de prevención para contrarrestar el virus entre otras, el aislamiento preventivo; han llevado a que muchas empresas migren a la transformación digital para continuar con sus operaciones y así mantener su funcionamiento.

La clave para ello, ha sido el impulso de los bienes y servicios ofertados a los colombianos a través del comercio electrónico, dejando a un lado las compras en establecimientos de comercio. Esta situación, ha generado un crecimiento de tiendas y plataformas virtuales, facilitando el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social.

Vemos en el siguiente cuadro el crecimiento que han presentado categorías como deportes (86.5%), retail (52.9%), salud (38.2%) y tecnología (26.9%). En contraste, otras categorías de productos y servicios que se venden a través de comercio electrónico se han visto fuertemente afectadas por la pandemia del COVID-19. Por ejemplo, el sector turismo y las aerolíneas presentan una caída del 90.5% y 87.6% respectivamente².

Sin



¹ Estudio <https://w>

² <https://>

FUENTE: Mercado Pago, PayU, PayValida y PlaceToPay.

oronavirus.

SOBRE EL

embargo, a pesar de que muchas empresas han logrado mantenerse vigentes en lo que va corrido del 2020, a través del comercio electrónico, también ha dejado en evidencia la desprotección que tienen los consumidores para este tipo de comercio, y vemos un gran volumen de personas que a raíz de la emergencia sanitaria por Covid 19, expresan sus molestias o inconvenientes al comprar o adquirir bienes y/o servicios en páginas web, aplicaciones, de reconocidas compañías o pequeños sitios de venta.

Inconvenientes como:

- Pagos realizados y bienes o servicios no entregados o no prestados.
- Garantías no reconocidas, y exenciones de responsabilidad por los fabricantes proveedores, comercializadores, administradores de plataformas web entre otros.
- Alteración de precios.
- Entrega de producto que no corresponde al comprado.
- Sin acceso a devolución de dinero.
- El tiempo de entrega fue mayor al esperado

Dejando en evidencia no sólo la insatisfacción de los clientes, sino la inseguridad jurídica y falta de garantías normativas que protejan a los consumidores frente a las nuevas formas de consumo a través del comercio electrónico.

Bajo este panorama el Estado Colombiano y el Congreso de la Republica están llamados a intervenir en la formulación de un marco normativo en favor del consumidor de comercio electrónico, que desarrolle herramientas jurídicas para garantizar sus derechos, a la luz de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). En especial, tratándose del derecho a la calidad, a la seguridad e indemnidad, el derecho a la información, la protección a la publicidad engañosa, así como, el derecho a la reclamación y a la protección contractual.

A la luz de la nueva realidad económica y social del país, la regulación del comercio electrónico es un desafío que debemos afrontar, dado que, la diferencia de poder económico entre proveedores y consumidores va en aumento. Si bien, la Ley 1480 de 2011 comprende ciertas medidas de protección al consumidor en medios electrónicos, la misma, no resulta ser muy actualizada de acuerdo a las necesidades actuales, teniendo en cuenta que la tecnología ha avanzado a grandes pasos y con ella la manera de realizar transacciones y actividades mercantiles.

Denuncias

Entre el 1 de enero de 2020 al 30 de septiembre de 2022, se han recibido aproximadamente 8.070 denuncias por la presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor relacionadas con comercio electrónico.

Año	N° denuncias
2020	5.248
2021	1.562
2022	1.260

Motivos de denuncia

- Incumplimiento de promociones y ofertas.
- Insuficiencia de información.
- Incumplimientos en los tiempos de entrega
- Ventas sin disponibilidad de productos (cancelaciones).
- Incumplimiento de ventas realizadas por redes sociales.

Investigaciones y sanciones

En el citado periodo, se han iniciado 92 investigaciones; como resultado de la investigación se impuso sanción pecuniaria en 41 procesos, sanciones que ascienden a \$ 6.264.848.561, por infracción a las normas de Protección al Consumidor.

En el mismo sentido, no es viable medir la eficacia de la protección al consumidor mediante la sola promulgación de leyes, sino que se deben tener en cuenta que "la efectividad de los derechos del consumidor dependerá" de:

- La labor que realicen las autoridades competentes.
- La postura ética y el compromiso social de las empresas.
- El rol del consumidor, siendo más cuidadoso y diligente a la hora de comprar utilizando las TIC para dicho efecto"³.

³ <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/la-proteccion-del>

El camino a seguir no implica descartar la legislación vigente, para forjar un sistema jurídico, es necesario rescatar los principios tradicionales que se adecuan a la regulación del comercio electrónico, sin perjuicio de ir en contra de la tecnología y sus avances.

MODALIDADES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Para entender los distintos tipos de comercio electrónico es necesario conocer los diferentes actores que pueden tomar partido en el proceso. Los principales modelos de negocio e-commerce que se generan según las relaciones entre ellos son:

- **BUSINESS-TO-BUSINESS- B2B:** consiste en el comercio electrónico que se realiza entre empresas, es decir, de “empresa a empresa”, ya sea entre un fabricante y un mayorista o entre un mayorista y un minorista. Este tipo de comercio puede ser abierto a todas las partes interesadas o limitado a un grupo de participantes en la cadena del valor de un producto. Existen diversas plataformas de B2B especializadas que generalmente proveen cadenas de valor específicas.
- **BUSINESS-TO-CONSUMER – B2C:** De los tipos de comercio electrónico más habitual. Este tipo de comercio electrónico es el que se lleva a cabo entre las empresas y los consumidores. La transacción de compra se realiza electrónicamente y de forma interactiva. En este caso las empresas ofrecen sus servicios o productos a través de la web.
- **CONSUMER-TO-CONSUMER - C2C:** esta modalidad se da entre “consumidor a consumidor” por medio de una plataforma especializada o Marketplace donde un consumidor pone a la venta un producto a otros consumidores.

ESTADÍSTICAS DEL ECOMMERCE EN COLOMBIA

Durante el año 2019, las ventas a través del comercio electrónico crecieron a una tasa mensual promedio de 2.74%; mientras que, entre enero y agosto de 2020, la tasa mensual promedio fue de 1.9%. Si bien resulta sorprendente que en 2020 se esté presentando una tasa mensual de crecimiento inferior a la de 2019, es importante tener en cuenta que entre febrero y marzo ocurrió una contracción del 14.4% en las ventas realizadas a través de comercio electrónico y, entre marzo y abril hubo un crecimiento de tan solo el 1%. Si bien entre abril y julio el comercio electrónico creció 65,7% (una tasa mensual del 11%), entre julio y agosto se presentó una caída del 19% en las ventas.

Comparando el periodo comprendido entre enero y agosto de 2019 con el de 2020 (siguiente gráfica), es más notoria la aceleración en el crecimiento del sector que ocurrió entre abril y julio del 2020. Así, por ejemplo, en abril de 2020 se logró un crecimiento año corrido del 7.6%, mientras que, en julio del mismo año este crecimiento fue del 51%.

El sector comercio en Colombia y en el mundo recibió un impacto negativo como consecuencia de las medidas de distanciamiento social tomadas para contener el virus del COVID-19. De acuerdo con la Encuesta Mensual de Comercio (EMC) del DANE (2020), en abril de 2020, el sector comercios –sin vehículos y combustible- se contrajo 37.1%. Desde este mes se ha presentado una recuperación paulatina con un crecimiento mensual promedio entre abril y julio de 11.8%

Con base en el “Estudio de consumo del Comercio Electrónico en Colombia ” (2019), desarrollado desde el Observatorio eCommerce, iniciativa de MinTic y la Cámara de Comercio Electrónico, tenemos los siguientes indicadores:

- 98% usa internet.
- Número de internautas mayores de 15 años: 12.730.865 millones de personas
- El 91% de los internautas realiza actividades de comercio electrónico.
- En donde 9 de cada 10 personas mayores de 15 años usuarios de internet, realizan alguna de las actividades de comercio electrónico.
- Número de internautas que hacen comercio electrónico: 11.676.295
- 19% realiza eCommerce.
- 2 de cada 10 personas mayores de 15 años usuarios de internet, realizan eCommerce (Compra y paga en línea) Número de internautas que hacen eCommerce 2. 425.927

CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO DE ACCESO Y CONSULTA EN LÍNEA PARA LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

- Los hombres acceden a la compra por buscadores, las mujeres por redes sociales
- Los Bogotanos son los mayores usuarios de los buscadores (80%)

COMPRAR EN LÍNEA: IMPACTA LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CONSUMIDORES EN TÉRMINOS DE AHORRO DE TIEMPOS Y DESPLAZAMIENTOS Y A SU VEZ, DINAMIZA LA COMPETITIVIDAD EN LOS COMERCIOS

75% Comodidad/ No es necesario movilizarse/ visitar tiendas / ahorro de tiempo

28% Ofertas y promociones / mejores precios 19% Hay variedad de productos / marcas

17% Se pueden hacer comparaciones de productos y precios de manera más rápida.

ECOMMERCE Y COVID-19

En medio de la emergencia sanitaria declarada por el virus COVID 19, el comercio electrónico ha tomado mayor relevancia dado que, es considerado como herramienta / solución vital para los consumidores en tiempos de crisis, y a la vez, un motor económico, incluso para las pequeñas empresas.

Sin embargo, este papel protagónico nos ha puesto presente vulnerabilidades del sistema para mediar con la demanda y desafíos que impone que esta modalidad se convierta en la regla general y no en la excepción como solía ser.

Dentro de las principales dificultades destacamos: El aumento excesivo de los precios, las preocupaciones sobre la seguridad de los productos, las prácticas que pueden inducir a error, las preocupaciones en materia de ciberseguridad, la necesidad de aumentar el ancho de banda y las preocupaciones relacionadas con el desarrollo económico desde el ámbito digital.

En particular, se resalta la dificultad de efectuar el retracto virtual. La mayoría de productos, bienes y servicios ofertados en la virtualidad a través del comercio electrónico, son catalogados como promociones, situación que dificulta la aplicación de este derecho, ya que bajo la información de aceptación de mercancía promocional se asume la renuncia del consumidor por su derecho de devolución y retracto por incumplimiento.

Según cifras de la Superintendencia de Industria y Comercio el número de reclamaciones, quejas y denuncias recibidas desde que inicio la pandemia relacionadas con el comercio electrónico ha aumentado estrepitosamente a la fecha.

Aunado al aumento de las compras por internet, se evidencia el aumento del número de quejas de los usuarios. Una variación significativa en comparación con el año 2019.

A pesar de los esfuerzos que ha realizado la Superintendencia, tomando medidas y sancionando a las empresas para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor y garantizar, de manera oportuna y eficiente, la protección de los derechos de los consumidores; estas continúan vulnerando de manera sistemática los derechos de los consumidores.

Las cifras constatan las falencias que tiene el comercio virtual en Colombia, situación que se torna preocupante, si se tienen en cuenta la actual realidad del país por la pandemia COVID 19 y la necesidad de incentivar el consumo de los usuarios como mecanismo para reactivar la economía.

Debe recordarse que, de acuerdo con la opinión de los gremios y expertos el mercado digital es una herramienta clave para la recuperación económica del país en la post pandemia. En Colombia, el porcentaje de personas que seguirán haciendo uso de los canales electrónicos aún después de que pase la coyuntura, se prevé que será del 67%.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO - OCDE

Respondiendo a los retos planteados sobre el futuro de la economía de internet la OCDE a través del comité de política del consumidor (CCP, por sus siglas en inglés) investigo y analizo una serie de tendencias y desafíos políticos relacionados con el comercio electrónico, que se convirtieron en insumos para identificar una serie de recomendaciones orientadas a alcanzar una protección efectiva del consumidor, dentro de las cuales relacionamos las siguientes (OCDE, 2016⁴):

Divulgaciones en línea.

Las empresas que realizan transacciones de comercio electrónico con los consumidores deben proporcionar de manera precisa, clara y fácilmente accesible, información suficiente sobre ellas mismas, que permita al menos:

- La identificación de la empresa.
- Una comunicación rápida, fácil y eficaz del consumidor con la empresa.
- Mecanismos de solución de controversias apropiados y eficaces.

⁴ Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico Recomendación de la OCDE – 2016.
<https://www.oecd.org/internet/consumer/proteccion-al-consumidor-en-el-comercio-electronico.pdf>

- Notificación legal en conflictos nacionales y transfronterizos.
- Ubicación del domicilio legal de la empresa.

Información sobre los bienes o servicios.

Las empresas que participan en el comercio electrónico con los consumidores deberían proporcionar información que describa los productos o servicios según los factores relevantes, incluyendo el tipo de bien o servicio, esto debería incluir información tal como:

- Las características de funcionalidad e interoperabilidad clave.
- Los requisitos, las limitaciones o las condiciones técnicas o contractuales clave que podrían afectar la capacidad del consumidor de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.
- Información sobre seguridad y salud.
- Cualquier restricción de edad.

Información sobre la transacción.

Las empresas que participan en el comercio electrónico deben proporcionar información sobre los términos, condiciones y costos asociados con una transacción que sea suficiente para permitirles a los consumidores tomar una decisión informada con respecto a una transacción, dicha información debería incluir lo siguiente:

- El precio inicial, incluyendo todos los cargos obligatorios fijos recaudados y / o impuestos por el negocio.
- Información sobre la existencia de cargos variables obligatorios y opcionales, que se recauden y / o se impongan por la empresa cuando el negocio los conoce y antes de que los consumidores confirmen la transacción.
- Un aviso de la existencia de otros costos rutinariamente aplicables al consumidor que se recauden y / o se impongan por terceros.
- Los términos, condiciones y métodos de pago, incluyendo la duración del contrato cargos recurrentes, como compras y renovaciones de suscripciones repetidas automática automáticamente y formas de optar por no renovar automáticamente dichos acuerdos.
- Los términos de entrega o desempeño.
- Los detalles y condiciones relacionados con el retracto, la terminación o la cancelación, el servicio posventa, la devolución, el cambio, los reembolsos, y las garantías y avales.

- La política de privacidad.
- Información sobre la resolución de controversias disponibles y las opciones de reparación.

Proceso de confirmación y Pagos.

Las empresas deberían permitir a los consumidores identificar y corregir errores o modificar o anular la transacción, según corresponda. Las empresas no deben procesar una transacción a menos que el consumidor haya dado su consentimiento expreso e informado.

- Las empresas deberían permitir a los consumidores conservar un registro completo, preciso y duradero de la transacción, en un formato compatible con el dispositivo o la plataforma que los consumidores utilizaron para efectuar la transacción.
- Las empresas deberían proporcionar a los consumidores mecanismos de pago fáciles de usar y deberían implementar medidas de seguridad que sean proporcionales a los riesgos relacionados con los pagos, incluyendo los que derivan del acceso o el uso no autorizado de datos personales, el fraude y el robo de identidad. Los gobiernos y las partes interesadas deberían trabajar juntos para establecer niveles mínimos de protección del consumidor en cuanto a los pagos en el comercio electrónico, independientemente del mecanismo de pago utilizado. Dicha protección debería incluir limitaciones regulatorias o dirigidas por la industria sobre la responsabilidad del consumidor por cargos no autorizados o fraudulentos, así como los mecanismos de reversión de pago, cuando corresponda. También se debería alentar la formulación de otros arreglos de pago que puedan aumentar la confianza del consumidor en el comercio electrónico, como los servicios de custodia. Los gobiernos y las partes interesadas deberían explorar otras áreas donde una mayor armonización de las normas de protección de pagos entre jurisdicciones sería beneficiosa y tratar de aclarar cómo las cuestiones relacionadas con las transacciones transfronterizas podrían ser mejor abordadas cuando difieren los niveles de protección de los pagos. (subrayado fuera del texto).

DESAFÍOS DE HOY.

Las realidades antes plasmadas nos instan a avanzar en un esquema de comercio electrónico en el que se materialicen los siguientes aspectos:

- Acceso significativo a mecanismos justos, fáciles de usar, transparentes y eficaces para resolver las controversias de comercio electrónico, sean nacionales o transfronterizas, de manera oportuna para conseguir reparación, según corresponda, sin incurrir en costos o cargas innecesarios.
- Canales de mediación entre los usuarios y los proveedores que constituyan mecanismos extrajudiciales de solución de controversias, como la tramitación interna de quejas. Conforme con la ley aplicable, el uso de tales mecanismos extrajudiciales no debería impedir que los consumidores persigan otras formas de resolución de controversias y reparación. es importante rediseñar de los mecanismos de protección a los consumidores para resolver conflictos derivados de la insatisfacción de éstos en relación con el producto (de manera equilibrada, de modo que no se termine desprotegiendo a los comerciantes), que sean accesibles, eficaces e, incluso, transfronterizos⁵.

Colombia se perfila como uno de los países que más utiliza las tecnologías de la informática y la comunicación TIC en América Latina, siendo el comercio electrónico uno de los principales móviles para tal paso; por ello, es importante dar cumplimiento a las recomendaciones dadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), quienes sostienen que: *“A los consumidores que participen en el comercio electrónico debe otorgarseles una protección transparente y efectiva que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio⁶”*.

III. Marco jurídico

FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES

- **Artículo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se

5

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13825/Marialsabel_Vasquez_Aelajndro_Valencia_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

⁶ RECOMENDACIÓN DEL CONSEJO DE LA OCDE RELATIVA A LOS LINEAMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (Fecha de aprobación 9 de diciembre de 1999).

respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- **Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

FUNDAMENTOS JURISPRUDENCIALES

- **Protección de los consumidores derecho colectivo. Sentencia C-133 de 2014.** La Corte ha señalado que el derecho de consumidores y usuarios se enmarca dentro de los derechos colectivos cuya interpretación determina, entre otros principios, el principio de Estado social que se consagra en el artículo 1º de la Constitución. En este sentido, se ha entendido que el contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y

productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta.

- **Especial protección del consumidor y papel del legislador. Sentencia C-973 de 2002.**

Es deber del órgano legislativo tener en cuenta las relaciones asimétricas que generan la manufactura, comercialización, distribución y adquisición de bienes y servicios, y que surgen del papel preponderante del productor en cuanto a él compete la elaboración del bien o la modelación del servicio imponiendo condiciones para su funcionamiento y utilización, así como de la ventaja del distribuidor o proveedor en razón de su dominio de los canales de comercialización de los bienes y servicios; pero sobre todo, la ley debe observar con atención la indefensión a la que se ve sometido el consumidor en razón de la necesidad que tiene de obtener los bienes ofrecidos en el mercado. En consecuencia, las normas que el legislador profiera, en virtud de la competencia que le ha sido otorgada para regular el régimen de protección de los derechos del consumidor, dentro del cual está comprendida la forma en que se puede exigir la responsabilidad del productor, deben tener en cuenta la protección especial de esos derechos reconocida por la Carta y estar orientadas hacia su completa efectividad. Así mismo se hace necesario que la interpretación de las normas relativas a los derechos del consumidor que hayan sido expedidas con anterioridad a la expedición de la Constitución, así como el examen de su constitucionalidad, se realice bajo los postulados que establece la norma superior en esta materia. (subrayado fuera del texto).

ANTECEDENTES LEGALES.

- **Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales.
- **Ley 527 de 1999** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor).
- **Ley 633 de 2000** Ordena que las páginas web y sitios de internet con origen en Colombia, que realizan una actividad económica, **deben inscribirse en el**

Registro Mercantil y suministrar a la DIAN la información que considere pertinente. Es decir, esta ley obliga a las empresas o pymes que son e-commerce a pertenecer al régimen tributario.

- **Decreto 1727 de 2009** Ordena a los operadores de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, a presentar la información de los titulares de la información.
- **Decreto 587 de 2016** Mediante la cual el consumidor podrá solicitar la reversión del pago cuando haya ocurrido fraude, sea una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, no corresponda al solicitado o sea defectuoso.

IV. PLIEGO DE MODIFICACIONES

Para el texto de segundo debate, Plenaria de la Cámara de Representantes las siguientes modificaciones se dieron con base en las observaciones que se sostuvieron en las diferentes mesas técnicas adelantadas con entidades como: Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, Colombia Fintech, Cámara Colombiana de Informática, Superintendencia de Industria y Comercio, Alianza In, IATA y Banco de la República. Se allegaron conceptos de Ministerio de Comercio y Banco de la República.

TEXTO APROBADO PRIMER DEBATE COMISIÓN TERCERA CÁMARA	TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE PLENARIA CÁMARA	OBSERVACIONES
<p>PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 de 2022 Senado, “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”.</p> <p>El Congreso de Colombia DECRETA</p>	<p>PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 de 2022 Senado, “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”.</p> <p>El Congreso de Colombia DECRETA</p>	<p>Sin modificaciones</p>

<p>ARTÍCULO 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto la adopción de normas destinadas a modificar el marco normativo en favor del consumidor de comercio electrónico.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.</p>	<p>ARTÍCULO 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto la adopción de normas destinadas a modificar el marco normativo en favor del consumidor de comercio electrónico.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.</p>	<p>Sin modificaciones</p>
<p>ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable a las relaciones de consumo previstas en el comercio electrónico de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 o las normas que la modifiquen o adicionen.</p>	<p>ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable a las relaciones de consumo previstas en el comercio electrónico de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 o las normas que la modifiquen o adicionen.</p>	<p>Sin modificaciones</p>
<p>ARTÍCULO 3°. Devolución de Dinero.</p> <p>Modifíquese el inciso final del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>El proveedor deberá</p>	<p>ARTÍCULO 3°. Devolución de dinero en ejercicio del derecho al retracto.</p> <p><u>Adiciónese</u> un inciso final al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p>	<p>Se modifica el título del artículo para dar mayor precisión con respecto a que la devolución es sobre el derecho al retracto.</p> <p>Por técnica legislativa, se cambia de</p>

<p>devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno; la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.</p>	<p><u>En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) la devolución del producto en los términos del presente artículo; la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.</u></p>	<p>modifíquese a adiciónese, toda vez que en el texto propuesto se incluye un nuevo inciso y parágrafos.</p>
<p>La devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones: i) suministro los datos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) la devolución del producto en los términos del presente artículo.</p>	<p>Parágrafo 1°: <u>El término mencionado en el inciso anterior se aplicará de la siguiente manera: Dentro de los primeros cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud del consumidor, el proveedor tendrá la obligación de notificar a la entidad financiera acerca de</u></p>	<p>Se adiciona un nuevo inciso para determinar el término en casos de devolución para comercio electrónico. Se adicionan dos Parágrafos para dar claridad sobre el término y la responsabilidad de cada uno de los actores.</p>

	<p><u>la devolución. Por su parte, la entidad financiera deberá efectuar la orden de pago al consumidor dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la notificación del proveedor.</u></p> <p><u>Parágrafo 2°: Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.</u></p>	
<p>ARTÍCULO 4°. Protección al consumidor de comercio electrónico. Modifíquese los literales b), g) y h) del artículo 50 de la ley 1480 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:</p> <p>(...)</p> <p>b) Suministrar en todo</p>	<p>ARTÍCULO 4°. Protección al consumidor de comercio electrónico. Modifíquese los literales b), g) y h) del artículo 50 de la ley 1480 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:</p> <p>(...)</p> <p>b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente,</p>	<p>Sin modificaciones</p>

<p>momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.</p> <p>Cuando la información mínima de los productos esté regulada en una norma de carácter especial, deberá garantizarse que dicha información se suministre en el medio electrónico respectivo, a excepción</p>	<p>clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.</p> <p>Cuando la información mínima de los productos esté regulada en una norma de carácter especial, deberá garantizarse que dicha información se suministre en el medio electrónico respectivo, a excepción de productos alimenticios, los cuales no estarán obligados a informar en el medio electrónico los siguientes</p>	
--	--	--

<p>de productos alimenticios, los cuales no estarán obligados a informar en el medio electrónico los siguientes datos específicos de los productos ofrecidos:</p> <p>Lote de fabricación y fecha de vencimiento. La vigilancia de la citada obligación corresponderá a las entidades encargadas de ejercer control sobre la norma especial.</p> <p>Sin embargo, para el caso de los alimentos y, en general, para productos perecederos, los productos deben entregarse antes de su fecha de vencimiento, con el fin de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de estos.</p> <p>También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima. Cuando</p>	<p>datos específicos de los productos ofrecidos:</p> <p>Lote de fabricación y fecha de vencimiento. La vigilancia de la citada obligación corresponderá a las entidades encargadas de ejercer control sobre la norma especial.</p> <p>Sin embargo, para el caso de los alimentos y, en general, para productos perecederos, los productos deben entregarse antes de su fecha de vencimiento, con el fin de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de estos.</p> <p>También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima. Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.</p> <p>(...)</p>	
---	--	--

la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

(...)

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la trazabilidad de las reclamaciones del consumidor, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la atención, la fecha y hora de radicación de las peticiones, quejas y reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) El proveedor deberá entregar el pedido dentro del plazo aceptado por el consumidor, el cual deberá ser informado de manera previa a la finalización o terminación

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la trazabilidad de las reclamaciones del consumidor, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la atención, la fecha y hora de radicación de las peticiones, quejas y reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) El proveedor deberá entregar el pedido dentro del plazo aceptado por el consumidor, el cual deberá ser informado de manera previa a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico. Si no se estableciere dicho término, se entenderá que el proveedor se obliga a entregarlo a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente en que el

<p>de cualquier transacción de comercio electrónico. Si no se estableciere dicho término, se entenderá que el proveedor se obliga a entregarlo a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente en que el consumidor haya comunicado su pedido.</p> <p>En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata por parte del proveedor y del portal de contacto. En dicho caso, el proveedor podrá establecer una segunda fecha de entrega a solicitud del consumidor.</p> <p>Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario, o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato</p>	<p>consumidor haya comunicado su pedido.</p> <p>En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata por parte del proveedor y del portal de contacto. En dicho caso, el proveedor podrá establecer una segunda fecha de entrega a solicitud del consumidor.</p> <p>Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario, o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.</p> <p>(...)</p>	
---	---	--

<p>unilateralmente y obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.</p> <p>(...)</p>		
<p>ARTÍCULO 5°. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.</p> <p>(...)</p> <p>18. Portal de Contacto: Toda plataforma electrónica dispuesta por personas naturales o jurídicas que pone en contacto a proveedores o productores con consumidores a través de la cual se podrá concretar la relación de consumo directamente entre el consumidor e productor con el proveedor”.</p>	<p>ARTÍCULO 5°. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.</p> <p>(...)</p> <p>18. Portal de Contacto: Toda plataforma electrónica dispuesta por personas naturales o jurídicas que pone en contacto a proveedores o productores con consumidores a través de la cual se podrá concretar la relación de consumo directamente entre el consumidor <u>y el</u> productor <u>o</u> el proveedor.</p>	<p>Se modifica la redacción para mayor claridad.</p>

<p>ARTÍCULO 6°. Adiciónese un nuevo inciso al artículo 53 de la Ley 1480 DE 2011 el cual quedará así:</p>	<p>ARTÍCULO 6°. Adiciónese un nuevo inciso al artículo 53 de la Ley 1480 DE 2011 el cual quedará así:</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO.</p> <p>En caso que el Portal de Contacto no provea la información o garantice el mecanismo de consulta en los términos del inciso anterior, el portal de contacto tendrá la obligación de crear un enlace directo entre el proveedor y el consumidor, con la finalidad de que el proveedor le otorgue al consumidor una solución efectiva a la queja o reclamo presentada.</p>	<p>ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO.</p> <p>En caso que el Portal de Contacto no provea la información o garantice el mecanismo de consulta en los términos del inciso anterior, el portal de contacto tendrá la obligación de crear un enlace directo entre el proveedor y el consumidor, con la finalidad de que el proveedor le otorgue al consumidor una solución efectiva a la queja o reclamo presentada.</p>	
<p>ARTÍCULO 7°: En caso de efectuar la devolución de dinero por parte del proveedor o productor, dicha devolución deberá realizarse directamente sobre el instrumento de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes,</p>	<p>Eliminado</p>	<p>Se elimina para evitar confusión con las demás figuras establecidas en el estatuto del consumidor con respecto a la devolución</p>

<p>para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.</p>		
<p>ARTÍCULO 8° Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:</p> <p>ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES. (...)</p> <p>PARÁGRAFO 3. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, cuando el otorgamiento y ejecución de las operaciones de crédito se realicen mediante sistemas de financiación desarrollados a través de medios electrónicos, se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología</p> <p>Así mismo, se deberá informar al consumidor de manera discriminada cuales son los cargos que</p>	<p>ARTÍCULO 7°. Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:</p> <p>ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES. (...)</p> <p>PARÁGRAFO 3. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, cuando el otorgamiento y ejecución de las operaciones de crédito se realicen mediante sistemas de financiación desarrollados a través de medios electrónicos, se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología.</p> <p>Así mismo, se deberá informar al consumidor de manera discriminada cuales son los cargos que se</p>	<p>Se cambia la numeración.</p> <p>Se modifica redacción en el tercer inciso para evitar ambigüedades y especificar la responsabilidad en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio para determinar los demás conceptos.</p>

<p>se encuentren directamente asociados al crédito. Además, se deberá dar claridad que estos hacen parte de los intereses causados, sin que se pueda exceder los límites máximos legales vigentes.</p> <p>En tal sentido, no se reputarán intereses los rubros que se causen de manera independiente al crédito, cuando hayan sido debidamente informados y cuya carga le corresponda al usuario, tales como: seguros, avales e impuestos, firma electrónica, consulta en centrales de riesgo, entre otros conceptos, de acuerdo con la ley.</p> <p>Los conceptos tecnológicos que causen erogación para el consumidor y que puedan ser suplidos de manera física, deberán ser informados al consumidor, quien podrá elegir la forma de ejecución del mismo.</p>	<p>encuentren directamente asociados al crédito. Además, se deberá dar claridad que estos hacen parte de los intereses causados, sin que se pueda exceder los límites máximos legales vigentes.</p> <p>En tal sentido, no se reputarán intereses los rubros que se causen de manera independiente al crédito, cuando hayan sido debidamente informados y cuya carga le corresponda al usuario, tales como: seguros, avales e impuestos, firma electrónica, consulta en centrales de riesgo <u>y otros conceptos que sean determinados por la regulación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.</u></p> <p>Los conceptos tecnológicos que causen erogación para el consumidor y que puedan ser suplidos de manera física, deberán ser informados al consumidor, quien podrá elegir la forma de ejecución del mismo.</p>	
---	--	--

<p>ARTÍCULO 9°. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Modifíquese el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>“9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor, incluyendo las del comercio electrónico previstas en el Capítulo VI de esta Ley. Los actos de carácter general, de trámite, preparatorios, o de ejecución expedidos en virtud de este numeral serán entendidos en los términos del artículo 75 de la ley 1437 de 2011”.</p>	<p>ARTÍCULO 8°. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Modifíquese el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>“9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor, incluyendo las del comercio electrónico previstas en el Capítulo VI de esta Ley. Los actos de carácter general, de trámite, preparatorios, o de ejecución expedidos en virtud de este numeral serán entendidos en los términos del artículo 75 de la ley 1437 de 2011”.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p>ARTÍCULO 10°. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>	<p>ARTÍCULO 9°. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>	<p>Se cambia numeración</p>

V. CONFLICTO DE INTERESES (Artículo 291 Ley 5 de 1992)

El artículo 183 de la Constitución Política consagra a los conflictos de interés como causal de pérdida de investidura. Igualmente, el artículo 286 de la Ley 5 de 1992 establece el régimen de conflicto de interés de los congresistas.

De conformidad con la jurisprudencia del Consejo de Estado y la Corte Constitucional, para que se configure el conflicto de intereses como causal de pérdida de investidura deben presentarse las siguientes condiciones o supuestos:

- (I) Que exista un interés directo, particular y actual: moral o económico.
- (II) Que el congresista no manifieste su impedimento a pesar de que exista un interés directo en la decisión que se ha de tomar.
- (III) Que el congresista no haya sido separado del asunto mediante recusación.
- (IV) Que el congresista haya participado en los debates y/o haya votado.
- (V) Que la participación del congresista se haya producido en relación con el trámite de leyes o de cualquier otro asunto sometido a su conocimiento.

En cuanto al concepto del interés del congresista que puede entrar en conflicto con el interés público, la Sala ha explicado que el mismo debe ser entendido como “una razón subjetiva que torna parcial al funcionario y que lo inhabilita para aproximarse al proceso de toma de decisiones con la ecuanimidad, la ponderación y el desinterés que la norma moral y la norma legal exigen” y como “el provecho, conveniencia o utilidad que, atendidas sus circunstancias, derivarían el congresista o los suyos de la decisión que pudiera tomarse en el asunto” (Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Radicado 66001-23-33-002-2016-00291- 01(PI), sentencia del 30 de junio de 2017).

De acuerdo con la Sentencia SU-379 de 2017, no basta con la acreditación del factor objetivo del conflicto de intereses, esto es, que haya una relación de consanguinidad entre el congresista y el pariente que pueda percibir un eventual beneficio. Deben ser dotadas de contenido de acuerdo con las circunstancias específicas del caso concreto.

La Sala Plena del Consejo de Estado en sentencia del 17 de octubre de 2000 afirmó lo siguiente frente a la pérdida de investidura de los Congresistas por violar el régimen de conflicto de intereses:

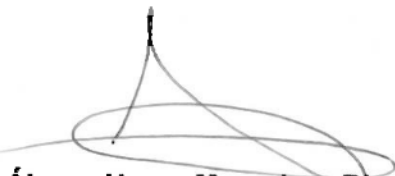
El interés consiste en el provecho, conveniencia o utilidad que, atendidas sus circunstancias, derivarían el congresista o los suyos de la decisión que

podiera tomarse en el asunto. Así, no se encuentra en situación de conflicto de intereses el congresista que apoye o patrocine el proyecto que, de alguna manera, redundaría en su perjuicio o haría más gravosa su situación o la de los suyos, o se oponga al proyecto que de algún modo les fuera provechoso. En ese sentido restringido ha de entenderse el artículo 286 de la ley 5.a de 1.991, pues nadie tendría interés en su propio perjuicio, y de lo que trata es de preservar la rectitud de la conducta de los congresistas, que deben actuar siempre consultando la justicia y el bien común, como manda el artículo 133 de la Constitución. Por eso, se repite, la situación de conflicto resulta de la conducta del congresista en cada caso, atendidas la materia de que se trate y las circunstancias del congresista y los suyos. [...]».

Teniendo en cuenta lo anterior, con relación al presente proyecto de ley, no se considera que los Honorables Representantes a la Cámara puedan estar inmersos en algún tipo de conflicto de interés, dado que el presente proyecto de ley es de carácter general, sin embargo, esto no exime a los Honorables Representantes de declarar sus conflictos, si así lo consideran.

VI. PROPOSICIÓN

Por las anteriores consideraciones, solicito a la Honorable Plenaria de la Cámara de Representantes dar trámite y aprobar en Segundo Debate el **PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 DE 2022 Senado “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”**, conforme al texto que se presenta a continuación.



Álvaro Henry Monedero Rivera
Representante a la Cámara Valle del Cauca



Angela María Vergara González
Representante a la Cámara Dpto. Bolívar

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE

PROYECTO DE LEY No.326 de 2022 Cámara – 184 de 2022 Senado, “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”.

El Congreso de Colombia

DECRETA

ARTÍCULO 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto la adopción de normas destinadas a modificar el marco normativo en favor del consumidor de comercio electrónico.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.

ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable a las relaciones de consumo previstas en el comercio electrónico de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 o las normas que la modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 3°. Devolución de dinero en ejercicio del derecho al retracto.

Adiciónese un inciso final al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) la devolución del producto en los términos del presente artículo; la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.

Parágrafo 1°: El término mencionado en el inciso anterior se aplicará de la siguiente manera: Dentro de los primeros cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud del consumidor, el proveedor tendrá la obligación de notificar a la entidad financiera

acerca de la devolución. Por su parte, la entidad financiera deberá efectuar la orden de pago al consumidor dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la notificación del proveedor.

Parágrafo 2º: Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.

ARTÍCULO 4º. Protección al consumidor de comercio electrónico. Modifíquese los literales b), g) y h) del artículo 50 de la ley 1480 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

(...)

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

Cuando la información mínima de los productos esté regulada en una norma de carácter especial, deberá garantizarse que dicha información se suministre en el medio electrónico respectivo, a excepción de productos alimenticios, los cuales no estarán obligados a informar en el medio electrónico los siguientes datos específicos de los productos ofrecidos:

Lote de fabricación y fecha de vencimiento. La vigilancia de la citada obligación corresponderá a las entidades encargadas de ejercer control sobre la norma especial.

Sin embargo, para el caso de los alimentos y, en general, para productos perecederos, los productos deben entregarse antes de su fecha de vencimiento, con el fin de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de estos.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima. Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

(...)

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la trazabilidad de las reclamaciones del consumidor, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la atención, la fecha y hora de radicación de las peticiones, quejas y reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) El proveedor deberá entregar el pedido dentro del plazo aceptado por el consumidor, el cual deberá ser informado de manera previa a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico. Si no se estableciere dicho término, se entenderá que el proveedor se obliga a entregarlo a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente en que el consumidor haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata por parte del proveedor y del portal de contacto. En dicho caso, el proveedor podrá establecer una segunda fecha de entrega a solicitud del consumidor.

Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario, o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.

(...)

ARTÍCULO 5º. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.

(...)

18. Portal de Contacto: Toda plataforma electrónica dispuesta por personas naturales o jurídicas que pone en contacto a proveedores o productores con consumidores a través de la cual se podrá concretar la relación de consumo directamente entre el consumidor y el productor o el proveedor.

ARTÍCULO 6º. Adiciónese un nuevo inciso al artículo 53 de la Ley 1480 DE 2011 el cual quedará así:

ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO.

En caso que el Portal de Contacto no provea la información o garantice el mecanismo de consulta en los términos del inciso anterior, el portal de contacto tendrá la obligación de crear un enlace directo entre el proveedor y el consumidor, con la finalidad de que el proveedor le otorgue al consumidor una solución efectiva a la queja o reclamo presentada.

ARTÍCULO 7º. Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:

ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES.

(...)

PARÁGRAFO 3º. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, cuando el otorgamiento y ejecución de las operaciones de crédito se realicen mediante sistemas de financiación desarrollados a través de medios electrónicos, se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología.

Así mismo, se deberá informar al consumidor de manera discriminada cuales son los cargos que se encuentren directamente asociados al crédito. Además, se deberá dar claridad que estos hacen parte de los intereses causados, sin que se pueda exceder los límites máximos legales vigentes.

En tal sentido, no se reputarán intereses los rubros que se causen de manera independiente al crédito, cuando hayan sido debidamente informados y cuya carga le corresponda al usuario, tales como: seguros, avales e impuestos, firma electrónica, consulta en centrales de riesgo y otros conceptos que sean determinados por la regulación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los conceptos tecnológicos que causen erogación para el consumidor y que puedan ser suplidos de manera física, deberán ser informados al consumidor, quien podrá elegir la forma de ejecución del mismo.

ARTÍCULO 8°. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Modifíquese el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:


“9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor, incluyendo las del comercio electrónico previstas en el Capítulo VI de esta Ley. Los actos de carácter general, de trámite, preparatorios, o de ejecución expedidos en virtud de este numeral serán entendidos en los términos del artículo 75 de la ley 1437 de 2011”.

ARTÍCULO 9°. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,



Álvaro Henry Monedero Rivera
Representante a la Cámara Valle del Cauca



Angela María Vergara González
Representante a la Cámara Dpto. Bolívar