



Cámara de Comercio de Cali

U N I O N , C O M P R O M I S O Y A C C I O N

Estatuto del Consumido desde el punto de vista electrónico

“Ley 1480 de 2011”

Erick Rincón Cárdenas

Agenda

- (i) Antecedentes Legislativos
- (ii) Principios de las Buenas Prácticas
- (iii) Regulación del Nuevo Estatuto
- (iv) Conclusiones

Valor Probatorio de los Mensajes de Datos

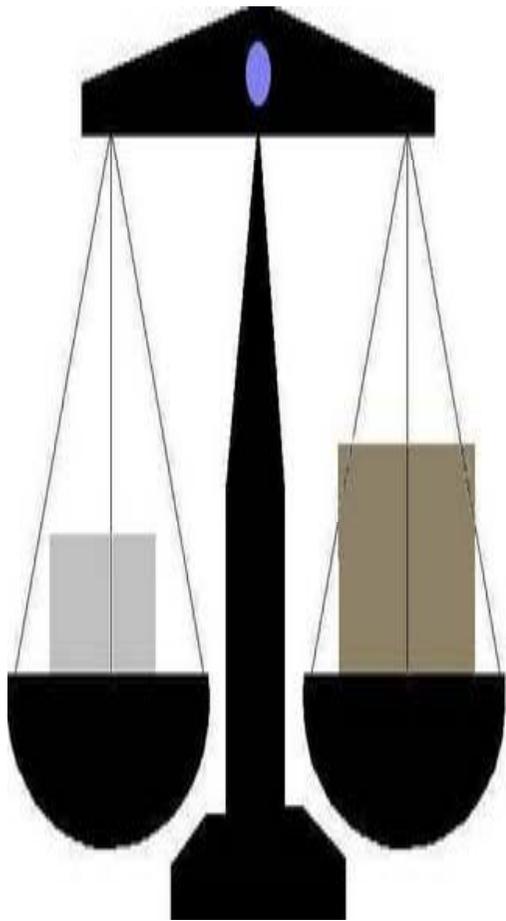


Antecedentes Internacionales

- **UNCITRAL**
- **Cámara de Comercio Internacional**
- **Directivas Europeas**

- **UNIDROIT**

**Los mensajes de datos.
Validez jurídica y probatoria de los
mensajes de datos
Intercambio electrónico de datos**



Principios Jurídicos del Comercio Electrónico

- Equivalencia funcional de los actos electrónicos
- Inalterabilidad derecho preexistente
- Neutralidad tecnológica
- Buena Fe
- Libertad contractual
- MODALIDADES DE E COMMERCE

Principios

- Deber de información
- Transparencia
- Confianza
- Fidelidad
- Privacidad
- Seguridad
- Orientación al cliente
- Orientación hacia el mejoramiento continuo

Áreas problemáticas

- Propiedad intelectual (Derechos de autor/Copyrights);
- Propiedad Industrial (Marcas);
- Publicidad;
- Contratación electrónica;
- Medios de pago electrónicos;
- Diseño y montaje del sitio de Internet (Empresa electrónica/Establecimiento de comercio virtual);
- Protección de datos personales (Términos y condiciones de uso/Políticas de privacidad);
- Protección al consumidor;
- Seguridad en Comercio electrónico.

Algunas buenas prácticas

- Publicidad – Clara, suficiente y veraz;
- Contratación – medios de pago electrónico;
- Diseño y montaje sitio Internet – Protección de la propiedad intelectual;
- Protección datos personales – Proteger archivos y bases de datos de información personal de clientes;
- Protección al consumidor – Información;
- Seguridad – Firma digital;

“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras Disposiciones”

Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones

Artículo 2. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Ley 1480 de 2011

CAPITULO VI, Protección al consumidor de comercio electrónico

- **Artículo 49.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y 105 consumidores para la comercialización de productos y servicios.
- **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:

Ley 1480 de 2011

- a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto .
- 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, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

Ley 1480 de 2011

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

- c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.
Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para Adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

Ley 1480 de 2011

- d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.
Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar.

Ley 1480 de 2011

- e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.
- f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos .

Ley 1480 de 2011

- **G)** Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento .
- **h)** Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

Ley 1480 de 2011

- En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata. En caso de que la entrega del pedido supere 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 de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Ley 1480 de 2011

- **PARÁGRAFO.** El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.
- **ARTÍCULO 51.** Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberá reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ley 1480 de 2011

- **ARTÍCULO 52.** Protección de los niños, niñas y adolescentes en comercio electrónico.
Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor.
En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.

Ley 1480 de 2011

- **ARTÍCULO 53.** Portales de contacto. Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para la comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.

Ley 1480 de 2011

- **ARTÍCULO 54.** Medidas cautelares. La Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.