

Bogotá D.C., Junio de 2024

IVÁN NAME VÁSQUEZ

Presidente Senado de la República

ANDRÉS CALLE AGUAS

Presidente Cámara de Representantes de Colombia

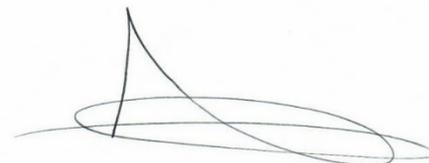
Asunto: Informe conciliación Proyecto De Ley No. 326 DE 2022 Cámara – 184 DE 2022 Senado

Estimados Presidentes, mediante la presente y en ejercicio de nuestras facultades Constitucionales y Legales, nos permitimos poner a consideración de las respectivas plenarias el siguiente informe de conciliación, correspondiente 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”

Cordialmente



EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República



ÁLVARO HENRY MONEDERO RIVERA
Honorable Representante a la Cámara

1. CUADRO COMPARATIVO ENTRE TEXTOS APROBADOS EN CADA PLENARIA

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGES</p>
<p><i>PROYECTO DE LEY No. 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".</i></p> <p><i>El Congreso de Colombia DECRETA</i></p> <p>El Congreso de Colombia DECRETA</p> <p>"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".</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>"Por medio de la cual se modifica la ley 1480 de 2011 y se crean <u>medidas</u> de protección en favor</p>	<p>SE ACOGE TÍTULO Y ENCABEZADO DE CÁMARA</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
	<p>del consumidor de comercio electrónico”.</p>	
<p>ARTÍCULO 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto la adopción de normas destinadas a modificar el marco normativo de garantías 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>Se acoge modificación de Cámara de Representantes</p>
<p>ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable a las ventas, los actos, negocios u operaciones mercantiles que trata la Ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.</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>Se acoge texto de Cámara de Representantes</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</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 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 de 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>La devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho</p>	<p>ARTÍCULO 3°. Devolución de dinero en ejercicio del derecho al retracto.</p> <p>Adiciónese un inciso final y un parágrafo el parágrafo 1 y el parágrafo 2 al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero a favor del 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 o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor</p>	<p>Se integra texto, acogiendo la palabra "modifíquese", que fue aprobada en Senado, para el restante del artículo se acoge el texto aprobado en Cámara de Representantes, eliminando el primer parágrafo no aprobado en Senado y el parágrafo segundo pasa a ser primero.</p> <p>Se modifican escritura por coherencia y técnica legislativa</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>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>deberá informar de manera clara, <u>detallada</u> y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.</p> <p>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 <u>adquirente o recaudadora</u> acerca de la devolución. Por su parte, la entidad financiera <u>adquirente o recaudadora</u> deberá efectuar la orden de pago al consumidor dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la notificación del proveedor, <u>siempre y cuando se cuente con los fondos requeridos para esto.</u></p> <p>Lo previsto en este párrafo no aplicará a los casos en los cuales la devolución de dinero se acuerde entre las partes a través</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
	<p>de un medio diferente al instrumento o medio de pago en el cual se realizó inicialmente el pago, sin perjuicio del cumplimiento del término de quince (15) días previsto en el inciso final del presente artículo.</p> <p>Parágrafo 1°. Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.</p>	
<p>ARTÍCULO 4°. Garantías del consumidor de comercio electrónico. Modifíquese los literales b), g) y h) y agréguese un parágrafo 2° al artículo 50 de la ley 1480 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:</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</p>	<p>Se acoge texto de Cámara de Representantes.</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</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, 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</p>	<p>que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:</p> <p>(...)</p> <p>b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos <u>y/o servicios</u> que ofrezcan <u>conforme a su naturaleza y destino</u>. 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, <u>la forma de empleo restricciones de uso y cuidado relevantes</u>, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad <u>o cualquier otro factor pertinente</u>, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>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 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>También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto.</p>	<p>producto. <u>Tratándose de servicios, la descripción adecuada de las prestaciones incluidas.</u></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 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</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>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> <p>g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención personalizada que garanticen el contacto directo entre las partes contratantes, con el fin de que los consumidores 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.</p> <p>h) El proveedor deberá entregar el pedido dentro del plazo aceptado</p>	<p>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> <p>g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la <u>orientación y asistencia a los consumidores</u> y la trazabilidad de las reclamaciones <u>por ellos presentadas</u>, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>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 estableciera 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 presentarse dificultades para cumplir con la fecha de entrega o de no encontrarse disponible el producto, el proveedor deberá informar al consumidor dentro de los tres (3) días calendario siguientes al momento en el que tuvo conocimiento de la imposibilidad del cumplimiento, indicando, de ser el caso, la nueva fecha de entrega, sin perjuicio de las acciones que procedan por parte de las autoridades de control o el consumidor.</p>	<p>reclamos. <u>De</u> tal forma que <u>les</u> quede constancia de la atención <u>mediante la generación de un número de registro o radicado, junto con</u> la fecha y hora de radicación de sus peticiones, quejas o reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.</p> <p>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.</p> <p>En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>En caso de que la entrega del pedido supere 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.</p> <p>La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.</p> <p>(...)</p> <p>Parágrafo 2. Las plataformas de venta e intermediación de comercio electrónico deberán garantizar los datos que identifiquen a los proveedores de los bienes y servicios ofertados, como de la ruta fácil y expedita para la presentación de reclamaciones, que generen un número de radicación formal para la trazabilidad del caso; con el fin</p>	<p>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><u>Parágrafo transitorio. Para todos los efectos de los literales b), g) y</u></p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>de asegurar la responsabilidad directa en el marco de la Ley 1480 de 2011 y complementarias. En caso que la plataforma electrónica no provea ni facilite los datos del proveedor, ni garantice la ruta de reclamación respectiva deberá asumir directamente la responsabilidad sobre las obligaciones sobre la prestación de servicios que suponen la entrega del bien en cuestión.</p>	<p><u>h) del presente artículo la fecha de entrada en vigencia será de cuatro (4) meses posteriores a la publicación de la presente ley.</u></p>	
<p>ARTÍCULO 5°: En caso de efectuar la devolución de dinero por parte del proveedor o productor, dicha devolución deberá realizarse a través del medio de pago que prefiera el consumidor.</p>	<p>Artículo eliminado</p>	<p>Acoger artículo 5° de Senado, eliminado en Cámara de Representantes</p>
	<p>Artículo 5°. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p>	<p>Acoger Artículo nuevo de cámara</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>Artículo nuevo</p>	<p>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.</p>	
<p>Artículo nuevo en Cámara</p>	<p>ARTÍCULO 6°. Adiciónese un nuevo inciso al artículo 53 de la Ley 1480 DE 2011 el cual quedará así:</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</p>	<p>Se elimina artículo no aprobado en Senado</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
	<p>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 6° Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:</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>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>Se realiza integración de textos entre los aprobados por las plenarias de Senado de la República y la Cámara de Representantes</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>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.</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, entre otros conceptos, de acuerdo con la ley. Esto, sin perjuicio de los casos en que las normas expresamente los reputen como tal.</p>	<p>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.</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, y consulta en centrales de riesgo.</p> <p>Los conceptos tecnológicos que causen erogación para el consumidor y que puedan ser suplidos de manera física, deberán ser informados al</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
	<p>consumidor, quien podrá elegir la forma de ejecución del mismo.</p>	
<p>ARTÍCULO 7°. 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>QUEDA IGUAL</p>

<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE LA 2022</p>	<p>TEXTO DEFINITIVO APROBADO PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 11 DE DICIEMBRE DE 2023</p>	<p>TEXTO QUE SE ACOGE</p>
<p>ARTÍCULO 8°. 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>QUEDA IGUAL</p>

2. PROPUESTA DE TEXTO CONCILIADO

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

“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”

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.

Modifíquese el inciso final y adiciónese el párrafo 1 al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero a favor del 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 o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara, detallada y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.

Parágrafo 1°. Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.

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:

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 y/o servicios que ofrezcan conforme a su naturaleza y destino. 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 restricciones de uso y cuidado relevantes, 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. Tratándose de servicios, la descripción adecuada de las prestaciones incluidas.

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 orientación y asistencia a los consumidores y la trazabilidad de las reclamaciones por ellos presentadas, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos. De tal forma que les quede constancia de la atención mediante la generación de un número de registro o radicado, junto con la fecha y hora de radicación de sus peticiones, quejas o 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.

(...)

Parágrafo transitorio. Para todos los efectos de los literales b), g) y h) del presente artículo la fecha de entrada en vigencia será de cuatro (4) meses posteriores a la publicación de la presente ley.

ARTÍCULO 5°. En caso de efectuar la devolución de dinero por parte del proveedor o productor, dicha devolución deberá realizarse a través del medio de pago que prefiera el consumidor.

ARTÍCULO 6°. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

(...)

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

ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES.

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.

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, impuestos y firma electrónica, esto, sin perjuicio de los casos en que las normas expresamente los reputen como tal.

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

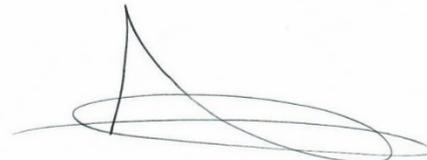
3. PROPOSICIÓN

Según el texto anteriormente expuesto, se solicita a las plenarios del Senado de la República y la Cámara de Representantes aprobar la presente conciliación.

Cordialmente,



EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República



ÁLVARO HENRY MONEDERO RIVERA
Honorable Representante a la Cámara