



DDVDT

Bogotá D.C, 22 de septiembre de 2021

Doctora
ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA
Secretaria General Comisión Tercera de Cámara
Congreso de la República
Carrera 7 No. 10 - 00
Bogotá D.C

Asunto : Observaciones al Proyecto de Ley No. 284 de 2020 Senado y 291 de 2021 Cámara "Por medio de la cual se establecen garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico y se dictan otras disposiciones"

Respetada Secretaria,

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presenta por medio de este escrito unas observaciones puntuales al Proyecto de Ley No. 284 de 2020 Senado y 291 de 2021 Cámara "Por medio de la cual se establecen garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico y se dictan otras disposiciones", el cual está pendiente de designación de ponente para surtir primer debate en la Comisión Tercera de la Honorable Cámara de Representantes.

El Ministerio considera que las modificaciones realizadas al proyecto de ley en el trámite legislativo en el Senado son positivas. En particular, se eliminó la norma relacionada con el derecho de retracto la cual, de haber sido aprobada, habría podido dar lugar a inconvenientes relacionados con diferencias interpretativas acerca del alcance de ese derecho, y habría hecho necesario establecer excepciones o condiciones especiales para distintos sectores, tales como el del transporte aéreo. El Ministerio también resalta positivamente la eliminación del artículo que habría obligado a todo proveedor de bienes y servicios, incluidos los pequeños empresarios, a elaborar un plan de atención para el consumidor electrónico el cual estaría sujeto a observaciones de la SIC.

Ahora bien, respecto de la versión aprobada por la plenaria del Senado, que se encuentra publicada en la Gaceta 1033 de 2021, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presenta algunos comentarios puntuales.

El artículo 1º señala que el proyecto de ley tiene por objeto la adopción de normas complementarias al marco normativo de garantías en favor del consumidor de comercio electrónico, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la Ley 1480 de 2011. La norma desconoce las garantías establecidas en

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@ mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



GD-FM-009.v20



la Ley 2068 de 2020 para los consumidores de servicios turísticos ofertados a través de plataformas electrónicas de servicios turísticos.

Por lo anterior, se sugiere eliminar esta última referencia o en su defecto incluir la Ley 2068 de 2020, por hacer parte de las normas especiales que regulan la materia, así:

“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 y la Ley 2068 de 2020 o la normatividad que haga sus veces”.

El artículo 3º modifica el inciso final del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 para disponer que, en el evento de retracto el proveedor deberá devolver el dinero al consumidor en un término que no podrá exceder de quince días calendario. La propuesta desconoce la realidad del mercado de las agencias de viajes que al momento de vender un paquete turístico que incluya un tiquete aéreo, deben entregar el dinero a las aerolíneas, por lo que, en caso de devolución deberán solicitar previamente el dinero a las aerolíneas, lo que implica un trámite adicional.

Por lo anterior, es conveniente que se fije un plazo máximo para que las aerolíneas reembolsen a las agencias de viajes los montos que estas últimas paguen a los consumidores por concepto de retracto. El plazo previsto para las agencias de viajes debería tener en cuenta este plazo previo y mantenerse en 30 días, independiente de la forma de pago.

De esta manera, se protege el flujo de caja de las agencias de viajes, que en su gran mayoría disponen de recursos financieros limitados. Mantener la propuesta en los quince días coloca a las agencias de viajes en una situación de desventaja frente a los demás servicios, por tener una forma especial en su operación que incluso las podría colocar en imposibilidad de cumplir.

Por otro lado, tratándose de un tiquete aéreo, es indispensable que se establezca un tiempo máximo de antelación para la solicitud de devolución, con respecto a la fecha del vuelo (por lo menos 8 o 10 días), pues de lo contrario, las aerolíneas estarán en la imposibilidad de administrar el inventario de sillas de cada vuelo. De suceder esto, se tendría un efecto de alza en las tarifas de los tiquetes aéreos, con lo cual, el consumidor saldría afectado en lugar de ser beneficiado, a la vez que se estaría amenazando seriamente la dinamización del mercado.

El artículo 5º establece que el Gobierno Nacional deberá reglamentar “las operaciones mercantiles de bienes y servicios ofrecidas a través de portales de contacto”. Esta norma no es clara. En primer lugar, no define los “portales de contacto” ni establece cómo se diferencian las operaciones “a través de portales de contacto” de la definición general de comercio electrónico prevista en el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@ mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



GD-FM-009.v20

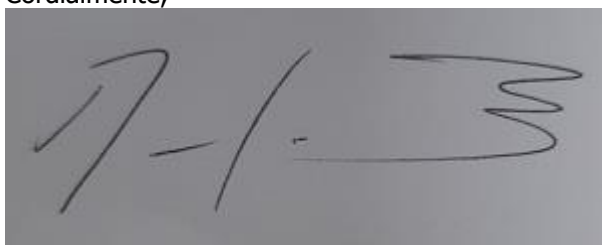


En segundo lugar, tampoco es claro qué aspectos de estas operaciones deberían reglamentarse de manera distinta a como se encuentran ya reguladas por la Ley 1480 de 2011, la Ley 2068 de 2020 y por las normas que propone el proyecto de ley. Esta laguna es relevante, ya que el Gobierno, en ejercicio de la potestad reglamentaria, no podría desconocer la ley en la reglamentación. Por lo tanto, sin una disposición legal específica, no se podría modificar ninguna de las condiciones aplicables al comercio electrónico cuando se tratara de “portales de contacto”.

Por las razones expresadas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo respetuosamente solicita eliminar el artículo 5°.

“De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.
Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012.”

Cordialmente,



RICARDO GALINDO BUENO
VICEMINISTRO DE TURISMO
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO

CopiaInt:
CopiaExt:

Folios: 3
Anexos:
Nombre anexos:

