

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES, EN SESIÓN FORMAL PRESENCIAL DEL DÍA MARTES, DIECINUEVE (19) DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIDOS (2022)**

**AL PROYECTO DE LEY No. 291 de 2021 Cámara - 284 de 2020 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”*

**EL CONGRESO DE COLOMBIA**

**DECRETA:**

**ARTÍCULO 1º. Objeto.** 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.

**ARTÍCULO 2º. Ámbito de aplicación.** La presente ley será aplicable a las ventas, los actos, negocios u operaciones mercantiles a las que se refiere el Capítulo VI del Título VII de la Ley 1480 de 2011 o la normatividad que haga sus veces.

**ARTÍCULO 3º. Devolución de Dinero.** Modifíquese el inciso final del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

*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 debitadas a la cuenta corriente o de ahorros del consumidor. La devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y suministro los datos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso; salvo los pagos realizados por operaciones de crédito cuya devolución no podrá exceder treinta (30) días calendario.*

**ARTÍCULO 4º. Garantías del 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. La vigilancia de la citada obligación corresponderá a las entidades encargadas de ejercer control sobre la norma especial.

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 personalizada que garanticen el contacto sincrónico y 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.

**h)** El proveedor deberá entregar el pedido en la fecha acordada con el consumidor, la cual deberá ser informada 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 presentarse dificultades para cumplir con la fecha de entrega o de no encontrarse disponible el producto, el proveedor deberá informarlo 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 por única vez, sin perjuicio de las acciones que procedan por parte de las autoridades de control o el consumidor.*

*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. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.*

(...)

**ARTÍCULO 5º. Calificación de los proveedores de comercio electrónico.** *Los proveedores deberán poner a disposición del consumidor, en el medio de comercio electrónico utilizado, mecanismos y/o herramientas de calificación favorable o desfavorable de los servicios prestados durante la operación mercantil. Dichas calificaciones deberán estar visibles al público, acogiendo las medidas necesarias para la correcta protección de datos personales de conformidad con la normatividad vigente.*

**PARÁGRAFO:** *La Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de sus funciones vigilará que se cumpla la anterior disposición.*

**ARTÍCULO 6º. Obligaciones de los portales de contacto.** *El Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el término de un (1) año contado a partir de la expedición de la presente ley reglamentará las operaciones mercantiles de bienes y servicios ofrecidas a través de portales de contacto, definidos en el artículo 53 de la ley 1480 de 2011.*

**ARTÍCULO 7º: En caso de efectuar la devolución de dinero por parte del proveedor o productor, dicha devolución deberá realizarse a través del mismo medio de pago a través del cual se realizó la transacción por parte del consumidor para efectuar la compra.**

**ARTÍCULO 8º.** *Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:*

**PARÁGRAFO TERCERO.** *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 que se cobren como contraprestación directa del crédito otorgado. Entre ellos, los asociados a la expedición o descarga de certificados, las consultas de información sobre el crédito, asistentes virtuales, y en general, cualquier otro tipo de costo operativo o administrativo relacionado con el desarrollo de tecnologías necesarias para operar el crédito.*

*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 corresponde al usuario, tales como seguros 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.*

*25* **ARTÍCULO 9º. 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. Contra las órdenes impartidas en virtud de este numeral, no procederá ningún recurso.”*

**ARTÍCULO 10º.** *Cuando el proveedor demuestre que el consumidor, ha violado las normas comerciales, al devolver los productos recibidos bien sea alterados, usados, dañados o inservibles, lo preceptuado en esta norma no se aplicará.*

**ARTÍCULO 11º. VIGENCIA.** *La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.*

*./.*

**CÁMARA DE REPRESENTANTES. - COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE. - ASUNTOS ECONÓMICOS**, martes, diecinueve (19) de abril de dos mil veintidós (2022).- En Sesión de la fecha fue aprobado en primer debate en los términos anteriores y con modificaciones, el proyecto de ley No.291 de 2021 Cámara - 284 de 2020 Senado, “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 del 2011 y se crean garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”, previo anuncio de su votación en Sesión formal presencial de la Comisión Tercera del día treinta (30) de marzo de dos mil veintidós (2022), en cumplimiento al artículo 8º del Acto Legislativo 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal en Segundo Debate en la Plenaria de la Cámara de Representantes.

**WILMER RAMIRO CARRILLO MENDOZA**  
Presidente



**ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA**  
Secretaría General