

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN  
TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE  
CÁMARA DE REPRESENTANTES, EN SESIÓN ORDINARIA DEL DÍA  
MIÉRCOLES DOS (2) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)**

**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”.**

**El Congreso de Colombia,**

**DECRETA:**

**ARTÍCULO 1º. 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 2º. 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 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 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.*

*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.*

**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 o productor con 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.** *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, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.*

**ARTÍCULO 8º.** *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 e impuestos, firma electrónica, consulta en centrales de riesgo, entre otros conceptos, de acuerdo con la ley.*

*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 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. 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 10º. 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,** miércoles 2 de agosto de dos mil veintitrés (2023).- En Sesión de la fecha fue aprobado en primer debate en los términos anteriores y sin modificaciones, el proyecto de ley N°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”, previo anuncio de su votación en Sesión ordinaria de la Comisión Tercera del día 1º de agosto de dos mil veintitrés (2023), en cumplimiento del 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.

**CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX**  
*Presidente*



**ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA**  
*Secretaría General*