

La protección al consumidor en el comercio electrónico

Paola Pérez Banguera

Directora Red Nacional de Protección al Consumidor



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Temas a tratar

1. Aspectos generales de Protección al Consumidor
2. Protección del consumidor en el comercio electrónico
3. Perspectiva internacional de la protección al consumidor en el comercio electrónico



1. Aspectos generales de la Protección al Consumidor



Ámbito de aplicación

- (...) 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. (...)



Carácter de las normas

- **Disposiciones de orden público:**
 - Estipulaciones en contrario se tendrán por no escritas
 - Son válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales perfeccionados después de surgir la controversia
- **Interpretación de las normas:**
 - Las normas de la ley de consumidor se deben interpretar de la forma más favorable al consumidor
- **In dubio pro consumidor:**
 - En caso de duda se resolverá en favor del consumidor





Relación de consumo



Productor



Proveedor



Consumidor final





2. Protección al consumidor en el comercio electrónico



Definición de comercio electrónico

- Realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios





Obligaciones

Sin perjuicio de las demás obligaciones que establece la Ley 1480 de 2011, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional tienen las siguientes obligaciones:

1. Informar al consumidor de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada sobre:
 - La identidad y datos de contactos del proveedor o productor
 - Las características y propiedades del producto
 - Deberá indicarse el plazo de validez de la oferta, la disponibilidad del producto y en los contratos de tracto sucesivo su término de duración mínima
 - El precio total del producto incluyendo costos de envío e impuestos
 - Los medios de pagos con los que cuenta el consumidor y el tiempo de entrega del bien
 - El derecho de retracto y el procedimiento que tiene que adelantarse para hacerlo efectivo





Obligaciones

2. Presentar al consumidor un resumen del pedido con su descripción completa, el precio individual de cada producto el precio total y los costos adicionales en los que tenga que incurrir el consumidor
3. Remitir a mas tardar el día siguiente calendario de efectuado el pedido, el acuse de recibo, con la información de la entrega, precio, gastos de envío y método de pago
4. Dejar constancia en soporte duradero de la relación comercial, de la identidad del consumidor, su voluntad expresa de contratar y la forma en que realizó el pago





Obligaciones



5. Contar con mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción
6. Cuando el proveedor informe su membresía en algún esquema de autorregulación, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información
7. Entrega del pedido en el tiempo estipulado en la ley



Entrega del producto

- El producto deberá ser entregado durante los 30 días calendarios siguientes a la realización del pedido
- En caso de que el producto no sea entregado en dicho plazo, el consumidor podrá resolver el contrato y obtener la devolución de las sumas pagadas sin que pueda haber lugar a retención o descuento alguno
- La devolución del dinero deberá hacerse efectiva en un plazo de 30 días calendario





Reversión de pago

Cuando para el pago se realice mediante internet, PSE y/o *call center* y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán 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



Portales de contacto



- Los portales de contacto (plataformas electrónicas en donde se compran y venden productos) tienen la obligación de exigir a sus oferentes información que permita su identificación y contacto, la cual debe estar disponible para los compradores y las autoridades



Medida Cautelar

- Adicional a la imposición de sanciones como consecuencia de la vulneración de las normas de la Ley 1480 de 2011, la SIC puede imponer como medida cautelar, por un término de 30 días prorrogables por 30 días más, el bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por este medio se están violando los derechos de los consumidores





Sanciones

- Multa de hasta 2000 SMLMV
- Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días
- En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de la página web, portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado
- Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos



3. Aspectos Internacionales del comercio electrónico



Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- La naturaleza internacional inherente a las redes digitales y el mercado electrónico, requieren una atención global de protección al consumidor que permita conformar un marco legal y autoregulatorio, transparente y predecible, para el desarrollo del comercio electrónico
- En este sentido, en el año de 1999 la OCDE expidió una recomendación en comercio electrónico, buscando proporcionar a los Estados unos lineamientos para el desarrollo de políticas y medidas tendientes a proteger los derechos de los consumidores en el desarrollo de éste tipo de transacciones





Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- En consonancia con los avances tecnológico de los últimos años y el desarrollo de nuevos mecanismos electrónicos para llevar a cabo transacciones de consumo, actualmente se encuentra en proceso de discusión una guía sobre pagos móviles y en línea y otra sobre contenido digital





International Consumer Protection And Enforcement Network (ICPEN)



- Debido a los grandes avances de la tecnología ICPEN se ha preocupado por brindar soluciones y compartir experiencias sobre pagos móviles y la adquisición y uso de productos de contenido digital
- Entre sus grandes preocupaciones está el tema de juegos electrónicos y aplicaciones dirigidas a niños o a las cuales éstos pueden acceder de manera fácil y sin consentimiento de sus padres

Gracias



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá - Colombia
Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Contact center: (571) 592 0400 Línea gratuita nacional: 018000-910165