LEY 2439 DE 2024

(diciembre 19)

D.O. 52.975, diciembre 29 de 2024

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 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 parágrafo 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 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 pagarlas 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 parágrafo 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 cuáles 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 9°. *Vigencia.* La presente ley regirá a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

El Presidente del honorable Senado de la República,

Efraín Cepeda Sarabia.

El Secretario General (e) del Honorable Senado de la República, *Saúl Cruz Bonilla.*

El Presidente de la Honorable Cámara de Representantes, *Jaime Raúl Salamanca Torres.*

El Secretario General de la Honorable Cámara de Representantes, *Jaime Luis Lacouture Peñaloza.*

REPÚBLICA DE COLOMBIA – GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.

Dada, a los 19 de diciembre de 2024.

GUSTAVO PETRO URREGO

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, *Luis Carlos Reyes Hernández*