

CORPORATE AND LEGAL CONSULTING

COLE & CO

CONSULTORIA LEGAL Y CORPORATIVA

Circular informativa N°1

Enero de 2025



Modificaciones al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

El pasado diecinueve (19) de diciembre de 2024, entró en vigencia la Ley 2439 de 2024, por medio de la cual modificaron ciertas disposiciones contenidas en 1480 de 2011 y se crearon nuevas medidas en favor del consumidor de comercio electrónico (en adelante, “la Ley”).

A continuación, detallamos algunos de los puntos más importantes:

1. En primer lugar, el objeto de la Ley es adoptar normas destinadas a la protección del consumidor del comercio electrónico.

2. Si bien no hubo cambios frente al término para que el consumidor radique ante el proveedor, su interés de ejercer el derecho de retracto (que, para este caso, es de máximo cinco (5) días hábiles desde la recepción del producto o la celebración del contrato), la Ley dispuso unos requisitos de obligatorio cumplimiento para el empresario.

Se estableció que, frente a los casos de comercio electrónico donde el consumidor decida ejercer este derecho, la devolución del dinero al solicitante, no puede exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que se haya puesto en ejercicio el derecho y se hayan acreditado las obligaciones por parte del consumidor, las cuales son:

- Suministro de los datos correctos y completos requeridos por el proveedor, relacionados con la compra hecha mediante canales no tradicionales.
- Devolución del producto en los términos exigidos por la Ley.

Es importante tener en cuenta que la presente Ley establece que la suma objeto del retracto, debe ser aplicada directamente sobre el instrumento o medio de pago acordado entre las partes, por lo que el proveedor está en la obligación de informar de forma clara, detallada y específica al consumidor acerca de las opciones con las que cuenta.

3. Frente a la protección al consumidor de comercio electrónico, se establecieron las siguientes obligaciones para aquellos proveedores y expendedores que ofrezcan productos por medio del comercio electrónico:

3.1. Suministrar al consumidor información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada frente a los productos que se pongan en circulación dentro del mercado, de acuerdo con su naturaleza y destinación. Se deben informar especificidades del mismo, tales como: tamaño, peso, medidas, materia, naturaleza, origen, modo de fabricación, y todas aquellas que sean pertinentes del producto, así como lotes de fabricación y fecha de vencimiento, sin embargo, para aquellos productos perecederos, es importante tener en cuenta que se deben entregar antes de su fecha de vencimiento.

Adicional a lo anterior, si hay alguna oferta frente al producto o servicio ofrecido, se debe indicar su validez y la disponibilidad del producto, además de los respectivos términos y condiciones de esta.

3.2. Deberán también los comerciantes, tener a disposición del consumidor un canal de fácil acceso y atención para que se garantice la orientación, asistencia y el seguimiento a cada una de las peticiones, quejas o reclamos que pudo haber presentado el consumidor frente al proveedor.

3.3. Respecto de las entregas de los productos, estos deberán ser entregados dentro del plazo aceptado por el consumidor, el cual debió haberse informado de forma precisa antes de la compra del producto. Si no se estableció, se entiende que el plazo máximo será de treinta (30) días calendario posterior a la fecha de realización del pedido y verificación exitosa del pago. En caso de no cumplir con la fecha de entrega, deberá devolver el dinero en un plazo no mayor de quince (15) días calendario.

En el eventual escenario en el que el producto o servicio adquirido no se encuentre disponible, el proveedor debe informar la situación al consumidor por medio del portal de contacto, en cuyo caso se podrá establecer una segunda fecha de entrega a solicitud del consumidor.

Es importante mencionar que, para la implementación de los anteriores numerales, la Ley estableció un periodo de cuatro (4) meses posteriores a la publicación de esta normativa, para que los proveedores implementen los cambios necesarios. Esto es, hasta el diecinueve (19) de abril de 2025.

4. Para los casos en los que se otorguen créditos por medio de plataformas electrónicas, se deben tener en cuenta las siguientes disposiciones:

4.1. Si se hace uso de la tecnología para el otorgamiento y manejo de un crédito, los costos que están relacionados con esas plataformas, serán considerados como intereses hacia los consumidores.

4.2. Se debe informar clara y expresamente al consumidor cuales son los costos asociados al crédito y especificar aquellos que forman parte de los intereses. Importante tener en cuenta que los intereses totales no pueden exceder los límites legales permitidos.

4.3. En eventos en los que haya costos que sean independientes al crédito y sean atribuibles al consumidor o solicitante, estos no se considerarán intereses, siempre que se informen debidamente y se establezca la responsabilidad frente al pago de los mismos. Estos pueden ser, por ejemplo, seguros, avales o valores por firma electrónica.

4.4. Se debe informar al consumidor en caso de que haya una alternativa física para evitar costos tecnológicos, para que este tome una decisión acerca de cómo prefiere proceder.

Laura Marcela Hernández, abogada
Área Propiedad Intelectual

CORPORATE AND LEGAL CONSULTING

COLE & CO *15 años*

CONSULTORIA LEGAL Y CORPORATIVA

Circular con fines informativos.
No constituye asesoría de un caso específico.
Cada caso deberá analizarse de manera individual para
concluir la recomendación precisa.

+ 60 (4) 448 69 90 | + 57 314 872 5649
coleycoinforma@cole-coabogados.com
<https://www.cole-coabogados.com/>

Cra 22 # 17-325 Kilómetro 5 Vía Las Palmas - Ofi. 747 Edificio Access Point / Medellín / Colombia
Calle 93 # 18-28 Oficina 401 Edificio 93.18 Centro Empresarial / Bogotá / Colombia

 COLE&CO

 @cole_coabogados