

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

OBJECIONES PRESIDENCIALES

OBJECCIÓN PRESIDENCIAL AL PROYECTO LEY NÚMERO 184 DE 2024 SENADO, 326 DE 2022 CÁMARA

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.

Bogotá, D. C., 18 de julio de 2024.

Doctor

IVÁN LEONIDAS NAME VÁSQUEZ

Presidente

Senado de la República

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

E. S. D.

Referencia: Proyecto Ley número 184 de 2024 Senado, 326 de 2022 Cámara, 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.

Asunto: Objeción parcial gubernamental por inconveniencia

Respetado presidente del honorable Senado de la República,

Sin la correspondiente sanción ejecutiva, el Gobierno nacional se permite devolver por razones de inconveniencia el **Proyecto de Ley número 184 de 2024 Senado, 326 de 2022 Cámara**, 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.

La objeción por inconveniencia se formula parcialmente sobre el artículo 7° del proyecto de Ley, que adiciona un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el cual se encuentra relacionado con los conceptos que se reputarán como intereses cuando el otorgamiento y ejecución de las operaciones de crédito se realicen mediante sistemas de financiación desarrollados a través de medios electrónicos, así:

“ARTÍCULO 7°. 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 d 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”. –La subraya y negrilla fuera del texto original–.

I. COMPETENCIA

El artículo 165 de la Constitución establece que, “aprobado un proyecto por ambas cámaras, pasará al Gobierno para su sanción (...)”. Sin embargo, podrá objetarlo, evento en el cual “lo devolverá a la Cámara en que tuvo origen”. En consecuencia, el Gobierno

nacional tiene la competencia para formular objeciones a este proyecto de ley, por “razones de inconstitucionalidad o de inconveniencia”¹.

II. OPORTUNIDAD

Las objeciones por inconveniencia se deben presentar dentro de los plazos fijados en el artículo 166 de la Constitución Política. De acuerdo con esta norma, el Gobierno dispone del término constitucional de seis (6) días para devolver con objeciones cualquier proyecto cuando no conste de más de veinte artículos; de diez (10) días, cuando el proyecto contenga de veintiuno a cincuenta artículos; y hasta de veinte (20) días cuando los artículos sean más de cincuenta. La norma citada dispone también que: “Si las cámaras entran en receso dentro de dichos términos, el Presidente tendrá el deber de publicar el proyecto sancionado u objetado dentro de aquellos plazos”.

Teniendo en cuenta: (i) que el Proyecto de Ley de la referencia fue recibido en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República el 10 de julio de 2024; y que (ii) el precitado proyecto de ley tiene nueve (9) artículos, el término para objetar es de seis (6) días hábiles.

Ahora bien, en la medida en que las cámaras legislativas se encuentran en receso, en obediencia a lo previsto en el inciso tercero del artículo 166 de la Constitución Política, el Presidente de la República procede a publicar el proyecto objetado dentro del plazo señalado.

III. OBJECCIÓN POR INCONVENIENCIA

De acuerdo con el régimen jurídico vigente en materia de protección al consumidor, consideramos pertinente tramitar la objeción parcial de que trata el artículo 167 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 197 y subsiguientes de la Ley Orgánica 5 de 1992; esto, como se ha dicho, respecto del artículo 7° del proyecto citado, por los motivos de inconveniencia que se presentan a continuación:

• Sobrecostos trasladados al consumidor:

Para empezar, es pertinente mencionar que la Ley 1480 de 2011 en su artículo 45² establece algunas obligaciones para las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividad crediticia cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, en los siguientes términos:

“Artículo 45. Estipulaciones especiales. En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

(...)”.

En concordancia con lo anterior, en el Capítulo 35 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo³, se reglamentan las operaciones de crédito de que trata el citado

¹ Artículo 199 de la Ley 5ª de 1992, “Por la cual se expide el reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes”.

² Reglamentado por el Decreto Nacional 1368 de 2014.

³ Capítulo 35: “OPERACIONES DE CRÉDITO MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN”.

DIARIO OFICIAL

Fundado el 30 de abril de 1864
Por el Presidente Manuel Murillo Toro
Tarifa postal reducida No. 56

DIRECTORA : ALBA VIVIANA LEÓN HERRERA

MINISTERIO DEL INTERIOR
IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

ALBA VIVIANA LEÓN HERRERA
Gerente General

Carrera 66 N° 24-09 (Av. Esperanza-Av. 68) Bogotá, D. C. Colombia
Conmutador: PBX 4578000.

e-mail: correspondencia@imprensa.gov.co

artículo 45 y se establecen obligaciones adicionales que deben cumplir todas aquellas personas naturales o jurídicas que presten operaciones mediante sistemas de financiación, entre las cuales se encuentran: (i) la información mínima que debe permanecer visible para el consumidor a través de una cartelera o tablero; (ii) la información que debe constar por escrito y ser entregada por el consumidor; (iii) la información que deberá tener a disposición del consumidor de manera permanente durante las jornadas de atención al público y; (iv) la obligación de verificar periódicamente las tasas de interés cobradas para determinar que se encuentren dentro de los límites legales permitidos y la toma de soluciones cuando las mismas superen los máximos legales.

Asimismo, el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 consagra algunas obligaciones asociadas al deber de información para los proveedores ubicados en Colombia que ofrecen productos a través de comercio electrónico, como lo son operaciones mediante sistemas de financiación mediados por tecnología.

Ahora bien, debido a la poca regulación existente en el sector de los créditos que se celebran mediante aplicaciones, los riesgos para la violación de derechos de los consumidores forman parte del día a día, no solamente en lo que respecta a la protección del consumidor, sino también en otros asuntos que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Así, por ejemplo, en Sentencia T-584 de 2023, la **CORTE CONSTITUCIONAL** conoció sobre el uso indebido de los datos personales del accionante por una de estas empresas.

En este sentido, se informa que, uno de los sectores con mayor número de denuncias ante la Superintendencia de Industria y Comercio es el sector Fintech, que ha recibido un total de 1637 en el período comprendido entre enero de 2022 y abril de 2024, con hasta ahora 8 sanciones impuestas, por un valor de \$4.009.760.771.

Dichas denuncias, en su mayoría motivadas en la presunta vulneración de las normas de protección al consumidor con ocasión del cobro de intereses por encima del límite legal permitido, cobro de valores no adeudados o que ya han sido pagados, cobro mediante mensajes intimidatorios, agresivos o amenazantes, dirigidos al consumidor, sus contactos o conocidos, cobro de conceptos no informados previamente al consumidor, difusión de la información del crédito del consumidor con sus conocidos, el desembolso de una suma inferior al valor del crédito aprobado, información insuficiente para el consumidor respecto de las cesiones de crédito a terceros; así como la inclusión de cláusulas abusivas de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.

Por tal motivo, esta Entidad a través de la Circular Externa número 002 del 10 de octubre de 2023⁴, con el fin de restablecer los derechos de los consumidores, requirió a todas las personas naturales o jurídicas que otorguen operaciones de crédito a través de medios tecnológicos, entre otros:

1. **INFORMAR** a los consumidores al momento de celebrar el contrato y por escrito sobre la tasa de interés remuneratoria y la tasa de interés moratoria expresadas en términos de tasa efectiva anual, la periodicidad de los pagos, el número de cuotas y valor de cada una.
2. **LIQUIDAR** el interés moratoria solo respecto a las cuotas atrasadas y que se brinde información suficiente sobre las cesiones de crédito a terceros, los títulos valores, garantías otorgadas, el derecho que tienen los consumidores a realizar pagos anticipados sin que se generen sanciones y los valores o gastos adicionales a la operación de crédito, como lo pueden ser estudios de crédito, seguros y garantías, la modalidad del crédito y las indicaciones sobre los gastos de cobranza.
3. **ABSTENERSE** de realizar cobros bajo condiciones de amenaza, constreñimiento e intimidación frente al consumidor y terceros, so pena del ejercicio de las facultades sancionatorias de esta entidad y los traslados que en razón de su competencia deban surtirse en otras dependencias, como la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**.

⁴ Para mayor ilustración sobre el tema, puede conocer la mencionada circular a través del siguiente enlace: <https://sedelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20Externa%20No.%20002%20de%2010%20de%20octubre%20de%202023.pdf>.

4. **GARANTIZAR** que el servicio ofrecido no cause daño a la integridad del consumidor y que su prestación se dé con las características informadas. Así mismo, que la información a suministrar sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y en castellano, y que excluyan de sus contratos toda cláusula considerada como abusiva”.

Adicionalmente, es necesario indicar que el sector de las Fintech vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene su nicho de mercado en personas que no pueden acceder al crédito tradicional y solicitan préstamos de bajo monto. En este sentido, la inclusión de costos adicionales ajenos a los intereses, aun cuando estos no se causan de manera independiente al crédito –como lo es el costo de una firma electrónica– puede resultar muy gravoso, al convertirse en una carga injustificada al consumidor, pues estará pagando de más por cuestiones necesarias para obtener el financiamiento.

- **Inseguridad jurídica derivada del artículo objetado:**

De otra parte, el artículo objetado no es una propuesta coherente, pues –según lo expuesto en el acápite anterior– el cargo por tecnología asociado a la utilización de firmas electrónicas se estaría trasladando al consumidor de manera directa, aun cuando en el mismo texto se indica de manera expresa que “*se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología*”. Dicho de otra manera, la firma electrónica es un cargo por tecnología que, en contraposición a lo establecido en el mismo artículo 7° del proyecto y el régimen jurídico hasta ahora vigente, se podría cobrar de manera directa a los ciudadanos.

Con las situaciones aquí señaladas, se dejaría en incertidumbre qué se entiende como interés, causando un escenario de inseguridad jurídica, así como un menoscabo en los derechos de los consumidores –especialmente en la información ofrecida respecto del precio y en los presupuestos donde se establecen límites a los cobros realizados por las Fintech–.

Así las cosas y dados los problemas advertidos en la redacción del artículo objetado, cabe traer a colación lo sostenido en la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional en cuanto a la seguridad jurídica, lo cual se trata de un principio de derecho el cual “*estabiliza (sin lo cual no existe certeza) las competencias de la administración, el legislador o los jueces, de manera que los ciudadanos no se vean sorprendidos por cambios de competencia*”⁵.

No obstante, el artículo 7° del proyecto, evidentemente plantea un contrasentido al exigir que los cargos por tecnología se entiendan como parte de los intereses y al mismo tiempo excluir la firma electrónica –cargo por tecnología– sin dar razón de una posible excepción o justificación que así lo motive.

Por consiguiente, la norma podría dar lugar a que los administrados, en justo derecho, presenten denuncias o demandas contra empresas que cobren de manera independiente la firma electrónica aun cuando se trata de un cargo por tecnología; situación que, a su vez, podría generar interpretaciones disímiles tanto de las autoridades administrativas llamadas a investigar este tipo de situaciones, como de las judiciales avocadas a la solución de controversias particulares.

En efecto, por la forma en que actualmente está redactada la norma, esta resulta inconveniente por los efectos de inseguridad jurídica que ocasionará tanto para la administración, los jueces y, más importante, los administrados –es decir, tanto la empresas Fintech (por no tener seguridad de en qué situaciones se pueden o no incluir los costos de firma electrónica como ajenos a los intereses) como los consumidores (por brindarse claridad acerca de qué costos por tecnología son o no parte de los intereses y bajo qué reglas o condiciones de derecho)–.

- **Afectación a la progresividad jurídica en el régimen de protección al consumidor:**

Adicionalmente, vale recordar lo expresado por la honorable Corte Constitucional⁶ en cuanto al principio de progresividad, el cual “*(...) implica que una vez alcanzado un determinado nivel de protección, la amplia libertad de configuración del legislador en materia de derechos sociales se ve restringida, al menos en un aspecto: todo retroceso frente al nivel de protección alcanzado es constitucionalmente problemático (...)*”. Así mismo, destacamos que en la doctrina se ha considerado:

“*(...) los derechos de los consumidores se enmarcan claramente dentro los derechos sociales fundamentales con una titularidad individual, ya que se parte de un concepto económico de una persona que actúa para satisfacer necesidades propias que involucran las esferas más íntimas: salud, alimentación, servicios públicos y vivienda. Los derechos de los consumidores, así como los derechos reconocidos con el carácter de económicos, tienden, por un lado, a proteger a los consumidores individualmente considerados de los perjuicios que las relaciones de consumo mismas podrían acarrearles y, por otro, a preservar el mercado, en cuanto mecanismo de coordinación del proceso económico, sin obviar el interés social*”⁷.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-502 de 2002.

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-228 de 2011. Demanda de inconstitucionalidad parcial del artículo 6° del Decreto Ley 1282 de 1994 y parcial de los artículos 9° y 10 de la Ley 797 de 2003.

⁷ Belina Herrera Tapias, “*La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales*”, Civilizar Ciencias Sociales y Humana Vol. 13 No. 25, Bogotá, D. C. 2013. Disponible en: <https://lc.cx/9JtzgB>

Al respecto, el artículo 68 de la Ley 45 de 1990⁸ establece que se reputarán como intereses los valores que se cobren sin contraprestación distinta al crédito, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 68. Sumas que se reputan intereses. Para todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento”.

De acuerdo con lo anterior, el cobro por la firma, sea suscrita por medios electrónicos o de manera física —la cual es obligatoria y necesaria como signo de aceptación de las condiciones, de manera previa al desembolso—, se traduce en una operación completamente contraria al régimen jurídico vigente.

Por consiguiente, el artículo 7° del proyecto resultaría regresivo respecto de la información del precio y de los costos que actualmente se tienen por concepto de intereses; constituyendo un menoscabo en los derechos de los consumidores, sin que se logre advertir una debida valoración que justifique la propuesta en cuestión o cambio de paradigma jurídico en contraste con el régimen vigente.

• **Conclusiones en torno al artículo 7° del proyecto:**

El artículo 7° del proyecto, adiciona un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con los conceptos que se reputarán como intereses cuando el otorgamiento y ejecución de las operaciones de crédito se realicen mediante sistemas de financiación desarrollados a través de medios electrónicos. Al respecto, conforme a los argumentos expuestos previamente, y en particular teniendo en cuenta que la firma, sea suscrita por medios electrónicos o de manera física, es obligatoria y necesaria como signo de aceptación de las condiciones, de manera previa al desembolso, resulta completamente contrario al régimen de protección del consumidor, el cobro de la misma.

Además, no es una propuesta coherente, pues los cargos por tecnología, como la utilización de firmas electrónicas, se estarían trasladando al consumidor de manera directa, aun cuando se indica de manera expresa que “se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología”.

Con las situaciones aquí señaladas, se dejaría en incertidumbre qué se entiende como interés, causando un escenario de inseguridad jurídica, así como un menoscabo en los derechos de los consumidores —especialmente en la información ofrecida respecto del precio y en los presupuestos donde se establecen límites a los cobros realizados por las Fintech— y, consecuentemente, afectando el principio de progresividad de la norma.

Finalmente, también es importante destacar que la objeción propuesta no es ajena al trámite del Proyecto de Ley, pues estas observaciones fueron puestas en consideración de los honorables Parlamentarios durante el trámite legislativo, a través de los radicados 24-97346 del 5 de marzo, 24-224867 del 24 de mayo y el 24-243094 del 7 de junio de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De los honorables congresistas, con el debido respeto,

GUSTAVO PETRO URREGO

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

Luis Carlos Reyes Hernández.

SLE-CS-549-2024

Bogotá, D. C., 2 de julio de 2024

Doctor

GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO

Presidente de la República

Ciudad

Señor Presidente:

Acompañado de todos sus antecedentes y debidamente autorizado por el doctor IVÁN LEONIDAS NAME VÁSQUEZ, Presidente del Senado de la República, de manera más atenta, me permito enviar en doble ejemplar, para su sanción ejecutiva, el expediente del **Proyecto de Ley número 184 de 2022 Senado, 326 de 2022 Cámara**, 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 mencionado Proyecto de Ley fue considerado y aprobado en sesión ordinaria de la Comisión Tercera el 9 de noviembre de 2022 y en Sesión Plenaria el 13 de diciembre de 2022. En la Cámara de Representantes en sesión de la Comisión Tercera el 2 de agosto de 2023 y en sesión Plenaria el 11 de diciembre de 2023.

Informe de Conciliación aprobado por el Senado de la República el día 11 de junio de 2024 y por la Cámara de Representantes el 12 de junio de 2024.

Cordialmente,

Gregorio Eljach Pacheco.

⁸ Ley 45 de 1990, “por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden facultades y se dictan otras disposiciones”.

LEY

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 párrafo 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 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.

(...)

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 5º. 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 6º. Adiciónese el numeral 18 al artículo 5º 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 7º. Adiciónese un párrafo al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedará así:

Artículo 45. Estipulaciones Especiales.

Parágrafo 3º. 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 ceder 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 8º. 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 9º. Vigencia. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

El Presidente del honorable Senado de la República,

Iván Leonidas Name Vásquez.

El Secretario del honorable Senado de la República,

Gregorio Eljach Pacheco.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,

Andrés David Calle Aguas.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,

Jaime Luis Lacouture Peñaloza.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

RESOLUCIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO 5771 DE 2024

(julio 8)

por la cual se modifican los artículos 2º, 4º y 5º de la Resolución número 2638 del 28 de mayo de 2019.

El Ministro de Relaciones Exteriores, en ejercicio de las facultades constitucionales conferidas por el artículo 208 y legales, especialmente las conferidas por el artículo 9º y el literal g) del artículo 61 de la Ley 489 de 1998, los numerales 17 y 19 del artículo 7º del Decreto número 869 de 2016, demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Relaciones Exteriores conforme el artículo 209 de la Constitución Política desarrolla su función administrativa bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones, correspondiéndole a la ley, fijar las condiciones dentro de las cuales las autoridades puedan delegar en sus subalternos la atención de ciertos asuntos.

Que el artículo 211 de la Constitución Política autoriza a los Ministros, para que puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades las funciones que expresamente les señala la Ley.

Que el numeral 3 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, establece que los Ministerios deben cumplir las funciones y atender los servicios que les están asignados y dictar, en desarrollo de la ley y de los decretos respectivos, las normas necesarias para tal efecto.

Que el artículo 9º de la Ley 489 de 1998 dispone que los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, Superintendentes y en general, los representantes legales de organismos o entidades con autonomía administrativa, podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la Ley, en los empleados públicos de los niveles Directivo y Asesor vinculados al respectivo organismo o entidad.

Que en desarrollo de los principios orientadores de la Función Pública y del Servicio en el Exterior y con el fin de optimizar el cumplimiento de los mismos, a través de la Resolución número 2638 del 28 de mayo de 2019, se delegaron algunas funciones en áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que el literal e. del artículo 80 del Decreto Ley 274 de 2000, establece que los Jefes de las Misiones Diplomáticas están obligados a obtener permiso escrito previo del Ministro de Relaciones Exteriores o del funcionario que este delegare, para ausentarse por más de tres días laborables de la ciudad sede de la representación.

Que el numeral 9 del artículo 2º de la Resolución número 2638 de 2019, delegó en el Secretario General del Ministerio de Relaciones Exteriores, la facultad de conceder permiso escrito a los funcionarios que pertenezcan a la Carrera Diplomática y Consular y, en general, para los funcionarios del servicio exterior, para ejecutar las disposiciones contenidas en el artículo 80 del Decreto Ley 274 de 2000.

Que en desarrollo de los principios orientadores de la Función Pública y del empleo público y con el fin de optimizar el cumplimiento de los mismos, en aras de actualizar y adecuar los procesos administrativos del proceso gerencial del talento humano en concordancia con las funciones de administración de personal conforme a las normas sobre la materia en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, se hace necesario delegar en el Secretario General del Ministerio de Relaciones Exteriores, la facultad de otorgar, previa aprobación del Ministro, el visto bueno para tramitar el permiso remunerado que soliciten los Jefes de Misiones Diplomáticas en el formato y/o aplicativo establecido para tal fin.

Que el artículo 2.2.5.5.23 del Decreto número 1083 de 2015, establece que las comisiones se deben conferir por el nominador respectivo o su delegado, salvo las comisiones de estudios al exterior de los empleados públicos de las entidades del sector central y de las Entidades Descentralizadas y que toda comisión de estudios o servicios fuera del país, que se vaya a conferir a empleados de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con o sin cargo al erario público, requerirá de la previa autorización del Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Que el artículo 4º de la Resolución número 3010 del 21 de mayo de 2013, establece que las comisiones de servicio al exterior deberán ser solicitadas por el Jefe Inmediato del comisionado con la aprobación del Jefe de Gabinete o quien se haga sus veces, en el formato establecido para tal efecto por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que el artículo 2.2.5.5.17 del Decreto número 1083 de 2015, establece que el empleado puede solicitar por escrito permiso remunerado hasta por tres (3) días hábiles cuando medie justa causa y faculta al nominador de la respectiva entidad para delegar la autorización o negación de los permisos que soliciten sus empleados.

Que el artículo 2.2.5.5.5 del Decreto número 1083 de 2015, establece que la licencia ordinaria es aquella que se otorga al empleado por solicitud propia y sin remuneración, hasta por 60 días hábiles al año, continuos o discontinuos y en caso de causa justificada, a juicio del nominador, la licencia podrá prorrogarse hasta por treinta (30) días hábiles más.