

Estatuto del Consumidor & Comercio electrónico

Cámara Colombiana de Comercio
electrónico

Juan Manuel Díaz Guerrero

Agenda propuesta

- I. Introducción de la CCCE
- II. Estatuto del consumidor – comercio electrónico
- III. Aspectos más relevantes para el comercio electrónico
- IV. Conclusiones - propuestas

I. Introducción de la CCCE

WWW.CCE.ORG

Estado general del mercado de comercio electrónico

En el año 2013 el B2C

2013 vs 2012

- Mundo - US \$963,000 millones - 17%
- Región - US \$ 70,000 millones - 29%
- Colombia- US \$ 2,200 millones - 45%

Qué es la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico ?

- Nuestro principal propósito es **divulgar** y **promover** el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías aplicadas al comercio y los negocios electrónicos
- Contamos con **130 afiliados** relacionados con el Comercio Electrónico y sus herramientas.
- Estamos conformados por 9 comisiones de trabajo que abarcan diversas temáticas.
- Realizamos eventos de capacitación periódicos para introducir el Comercio Electrónico en las MiPymes colombianas.

NUESTROS AFILIADOS





ARCINIEGAS | BRICEÑO | PLANA



ATRAPALO.COM.CO



GÓMEZ-PINZÓN ZULETA



Lenddo



sony style



interpag*ms*.

RBM
Redeban Multicolor

Red**Seguro**
fácil, económico y confiable

Rincón
Colombia
.com

REDES

seres
e-FACTURA

SERVIENTREGA
Centro de Soluciones

SAFRAN
Morpho

Tu boleta

TEKTON

TOTTO

THOMAS express
MIEMBRO DEL GRUPO THOMAS GREG & SONS

TU bxbbb.com
gana fácil - compra fácil

TeTengoEl
Regalo.com

TUCARRO.COM

Transfiriendo S.A.
Su entrada al mundo digital

TRAVEL
CONSULTING

tiMUE

TuCompra

TIPS para
AHORRAR
www.TipsParaAhorrar.com

TEKNOPOLIS.CO
ESPECIALIDAD EN TECNOLOGÍA

Viajes
Veracruz
www.veracruz.com

L'aliança
Travel Network
L'aliança

woobsing
Más Clientes Comprando

zona**Jobs**.com

zonacitas.com

Zona Virtual S.A.

ZonaPAGOS

zed

Zinobe
Lineru Zizuma Qulqi

Agenda propuesta

- I. Introducción de la CCCE
- II. Estatuto del consumidor – comercio electrónico
- III. Aspectos más relevantes para el comercio electrónico
- IV. Conclusiones - propuestas

II. Estatuto del consumidor

Ley 1480 de 2011

Título I

- Principios generales
- Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas, definiciones

Título II

- Calidad, idoneidad y seguridad de los productos

Título III

- Garantías
- Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

Título IV

- Responsabilidad por daños por producto defectuoso

Título V

- Información



Título VI

- Publicidad



Título VII

- Protección contractual
- Condiciones negociales generales y contrato de adhesión
- Cláusulas abusivas
- Operaciones mediante sistemas de financiación
- **Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia**
- **Protección al consumidor de comercio electrónico**
- Especulación, acaparamiento, y la usura

Título VIII

- Acciones jurisdiccionales
- Otras actuaciones administrativas

Título IX

- Metrología
- Reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad
- Disposiciones finales

CONFIANZA

CONFIANZA

Mitigación de prácticas:
Fraudulentas
Engañosas
Desleales

Buscar relaciones más
equitativas

ADECUADO EQUILIBRIO

Presupuestos de aplicación de la ley

1. Que exista un **consumidor** y
2. Del otro lado exista un **productor, proveedor o expendedor.**

CONSUMIDOR



“Toda persona natural o jurídica que, como **destinatario final, adquiera, disfrute o utilice** un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza **para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.** Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”

Presupuestos de aplicación de la ley

1. Que exista un **consumidor** y
2. Del otro lado exista un **productor, proveedor o expendedor.**

PRODUCTOR



“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.”

Presupuestos de aplicación de la ley

1. Que exista un **consumidor** y
2. Del otro lado exista un **productor o proveedor**.

PROVEEDOR



“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca o suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”

PRINCIPIOS GENERALES

P
R
I
N
C
I
P
I
O
S
G
E
N
E
R
A
L
E
S



Proteger
Promover
Garantizar



D
E
R
E
C
H
O
S
D
E
L
C
O
N
S
U
M
I
D
O
R

SEGURIDAD E INDEMNIDAD

RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD

DERECHOS

SEGURIDAD E INDEMNIDAD

RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD

RECIBIR INFORMACIÓN

RECLAMACIÓN

DERECHOS

SEGURIDAD E INDEMNIDAD

RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD

RECIBIR INFORMACIÓN

RECLAMACIÓN

ELECCIÓN

DERECHOS

PROTECCIÓN
CONTRACTUAL

SEGURIDAD E INDEMNIDAD

RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD

RECIBIR INFORMACIÓN

RECLAMACIÓN

ELECCIÓN

DERECHOS

PROTECCIÓN
CONTRACTUAL

PARTICIPACIÓN

IGUALDAD

SEGURIDAD E INDEMNIDAD

RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD

RECIBIR INFORMACIÓN

RECLAMACIÓN

ELECCIÓN

PROTECCIÓN
CONTRACTUAL

DERECHOS

PARTICIPACIÓN

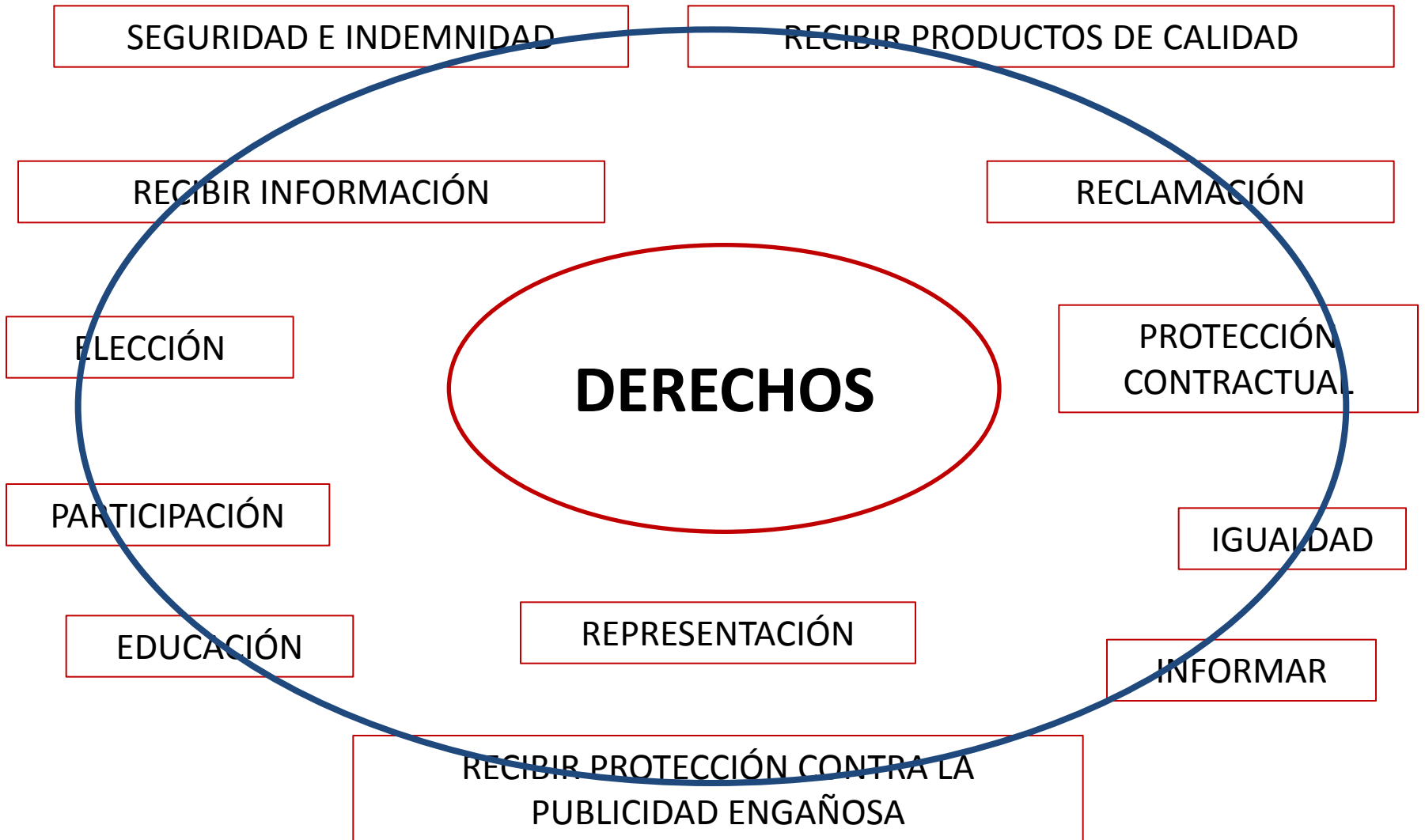
IGUALDAD

EDUCACIÓN

REPRESENTACIÓN

INFORMAR

RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA LA
PUBLICIDAD ENGAÑOSA



INFORMARSE

DEBERES

OBRAR DE BUENA FE

CUMPLIR NORMAS DE
RECICLAJE

Agenda propuesta

- I. Introducción de la CCCE
- II. Estatuto del consumidor – comercio electrónico
- III. Aspectos más relevantes para el comercio electrónico
- IV. Conclusiones - propuestas

III. Aspectos más relevantes para el comercio electrónico

Aspectos más relevantes para el comercio electrónico

- Retracto. Art. 47
- Obligaciones a proveedores en medios electrónicos. Art. 50
- Reversión del pago. Art. 51
- Protección a menores. Art. 52
- Portales de contacto. Art. 53
- Medidas cautelares. Art. 54

Retracto

- Contratos sobre los cuales se puede ejercer:
 - Sistemas de financiación, o
 - Tiempos compartidos, o
 - Ventas que utilizan medios no tradicionales o a distancia.
- Consecuencia: resolución del contrato.

Obligaciones a proveedores por medios electrónicos

- Art. 50.

Reversión del pago

- Opera con instrumentos de pago electrónico
- Cuando:
 - Fraude,
 - Operación no solicitada,
 - Producto no fue recibido, sea diferente o defectuoso.

Portales de contacto

- Solicitar un registro en el que conste como mínimo:
 - Nombre o razón social
 - Documento de identificación
 - Dirección física de notificaciones
 - Teléfonos.

Medidas cautelares

ARTÍCULO 54. La Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.

Agenda propuesta

- I. Introducción de la CCCE
- II. Estatuto del consumidor – comercio electrónico
- III. Aspectos más relevantes para el comercio electrónico
- IV. Conclusiones - propuestas

IV. Conclusiones - propuestas

El gremio es el más interesado
en la satisfacción del usuario

Equilibrio en la reglamentación

1. Promueva la protección de los usuarios sin afectar la promoción de opciones de negocio
2. Responsabilidades claras para los actores (portales de contacto – responsables de la reversión)
3. Promoción de un posible escenario de arbitraje

GRACIAS

jmdiaz@cremadescalvosotelo.com