

Las nuevas medidas que debe saber el consumidor electrónico

La Ley 2439 ajusta el marco normativo para proteger al consumidor de comercio electrónico y regular las relaciones de consumo en este ámbito

Colombia | Legal Flash | Enero de 2025

ASPECTOS CLAVE

- Se modifica el marco normativo en favor del consumidor de comercio electrónico.
- Se establece qué conceptos son considerados como intereses en las operaciones de crédito electrónico.
- Se establecen reglas para la devolución de dinero en caso de retracto, la información sobre productos, así como sobre los canales de atención y trazabilidad.
- Se amplían las facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio para incluir medidas en el comercio electrónico.





El consumidor de comercio electrónico cuenta con nuevas garantías para realizar transacciones

Principales cambios de la Ley 2439 de 2024 (“Ley 2439”)

Con ocasión de la Ley 2439, el legislador pretende armonizar la dinámica del comercio electrónico con las necesidades del consumidor y de los proveedores de productos y servicios que atienden dicho mercado. Es así como introduce nuevas medidas y ajusta el régimen actual previsto en la Ley 1480 de 2011 con la finalidad de brindarle mayor protección al consumidor electrónico.

A continuación, un cuadro comparativo en el que se ilustran de manera general los cambios más relevantes que favorecen al consumidor del comercio electrónico:

Aspecto	Ley 1480 de 2011	Ley 2439 de 2024
Objeto	Protección general al consumidor en todas las relaciones de consumo.	Modificación del marco normativo para la protección del consumidor en el comercio electrónico.
Ámbito de Aplicación	Aplicable a todas las relaciones de consumo en Colombia.	Aplicable específicamente a las relaciones de consumo en el comercio electrónico.
Devolución de Dinero (Derecho al Retracto)	El término máximo para la devolución del dinero es de 30 días calendario.	<p>El término máximo para la devolución del dinero en comercio electrónico es de 15 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho, suministre los datos requeridos y haya hecho devolución del producto.</p> <p>La devolución será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes.</p> <p>Todos los actores, incluida la entidad financiera, deben cumplir con este término.</p>
Información sobre Productos	Información mínima sobre productos debe ser clara, veraz, suficiente y comprensible.	<p>Se amplía la información requerida con el fin de que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.</p> <p>Se deberán indicar las características y propiedades del producto 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.</p> <p>En el caso de servicios, se debe hacer una descripción adecuada de las prestaciones incluidas.</p>



Canales de Atención y Trazabilidad	No se especifica la necesidad de trazabilidad en las reclamaciones.	Se requiere la disposición de canales de fácil acceso y trazabilidad de las reclamaciones con generación de un número de registro.
Plazo de Entrega de Pedidos	No se especifica un plazo estándar para la entrega de pedidos.	El proveedor debe entregar el pedido dentro del plazo aceptado por el consumidor o, en su defecto, dentro de 30 días calendario.
Intereses en Operaciones de Crédito Electrónico	No se especifica el tratamiento de cargos tecnológicos como intereses.	<p>Se consideran intereses todos los cargos por uso de tecnología en operaciones de crédito electrónico, con la obligación de informar discriminadamente estos cargos.</p> <p>Se deberá informar al consumidor de manera discriminada cuales son los cargos que se encuentren directamente asociados al crédito. Se deberá dar claridad que estos hacen parte de los intereses causados, sin que se pueda exceder los límites máximos legales vigentes.</p> <p>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.</p>
Portal de contacto		Se define como cualquier 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.
Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio	Facultades generales para proteger al consumidor.	Se amplían las facultades para incluir medidas necesarias para evitar daños a los consumidores en el comercio electrónico.



Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede enviar un mensaje a nuestro equipo del **Área de Conocimiento e Innovación** o dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

©2025 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.



IS 713573