



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas



CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA



## OBLIGACIONES CON LOS CONSUMIDORES EN EL E-COMMERCE

**Cartilla Obligaciones con los consumidores en el e-commerce. Una publicación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.**

**Diciembre de 2020.**

**Lina Vélez de Nicholls**  
**Presidenta Ejecutiva**

**Jorge Villegas Betancur**  
**Secretario General y Vicepresidente Jurídico**

### **Equipo técnico**

Liliana María Castillo Restrepo  
Directora Jurídica

Natalia Isaza Jaramillo  
Jefe de Estudios Jurídicos

Diana María Granada Arango  
Abogada Gestión Jurídica

Saray Marcela Bedoya Lozano  
Abogada de Estudios Jurídicos

### **Coordinación editorial**

Vicepresidencia de Comunicaciones y Mercadeo

### **Edición y diagramación**

Marcela Hernández Sanzón y Blanco Contenido

Los contenidos de esta publicación son propiedad de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, su reproducción total o parcial sin autorización expresa del titular está prohibida. Todos los derechos reservados ©.

Calle 53 #77 - 45. Medellín.

**Autores:**

Verónica María Echeverri Salazar<sup>1</sup>  
Marco Alberto Pérez Jácome<sup>2</sup>  
Ana María Ceballos Álvarez<sup>3</sup>  
Juan Pablo Valencia Ramírez<sup>4</sup>

.....

1. Docente de tiempo completo de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Antioquia. Coordinadora del Semillero en Derecho, Tecnología e Innovación de la misma facultad.

2. Abogado. Miembro del Semillero en Derecho, Tecnología e Innovación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Antioquia.

3. Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Miembro del Semillero en Derecho, Tecnología e Innovación de la misma universidad.

4. Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Miembro del Semillero en Derecho, Tecnología e Innovación de la misma universidad.

## Contenido

1. Aspectos básicos del derecho del consumidor	6
2. Comercio electrónico o <i>e-commerce</i>	10
3. Derecho a la información en el <i>e-commerce</i>	13
4. Transacciones de pago en el <i>e-commerce</i>	15
5. Retracto, reversión del pago, protección contractual	17
6. Protección especial a los niños, niñas y adolescentes	22
7. Garantía	25
8. Daños causados por producto defectuoso	33
9. Deberes del consumidor frente al productor y proveedor	37
10. Sanciones	39
11. Bibliografía	40

## Introducción

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y el Semillero de Derecho, Tecnología e Innovación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia han querido brindar a la comunidad empresarial, que realiza negocios mediante *e-commerce*, información sobre cómo llevarlos a cabo respetando los derechos de los consumidores establecidos en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. El propósito es que esta información sea clara y concisa, permitiendo identificar el marco jurídico para dichos contratos.

Para ello, se expondrán brevemente algunos aspectos del derecho del consumidor en general y del comercio electrónico en particular. Se explicará que no toda relación de comercio electrónico se rige por el Estatuto del Consumidor, así como los requerimientos legales sobre la información que se debe brindar con respecto al vendedor, al producto, a los medios de pago, a los derechos de los consumidores y cuáles son las autoridades competentes para conocer las reclamaciones.

Así mismo, se presentarán las instituciones aplicables al comercio electrónico como: la reversión del pago, el derecho de retracto, la garantía, la prohibición de inclusión de cláusulas abusivas y la responsabilidad civil derivada de productos defectuosos. Además de lo anterior, se explicará brevemente la protección especial que se debe brindar a los niños, niñas y adolescentes en el comercio en general y en el comercio electrónico en particular.

Se espera, con esto, contribuir a que los empresarios y comerciantes tengan mejores relaciones con sus clientes y eviten procesos sancionatorios en su contra.

## 1. Aspectos básicos del derecho del consumidor

### ¿En dónde están consagrados los derechos de los consumidores?

En el llamado Estatuto del Consumidor que consta en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios.

### ¿Qué se regula en el Estatuto del Consumidor?

Se regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores, y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas se aplican a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor, en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial. La relación de consumo no está definida en la Ley 1480 de 2011 pero se podría decir que es “aquella que se da entre un productor o un proveedor con un consumidor para la adquisición, disfrute, o utilización final de bienes o servicios, de manera onerosa o gratuita” (Echeverri y Ospina, 2014, pág. 4). Algunos sectores de la economía que tienen reglamentación especial son los de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994) y los derechos del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009).

### ¿Quién es consumidor?

En Colombia, el consumidor es el destinatario final de bienes o servicios. Puede ser una persona natural o jurídica que ad-

quiera o utilice bienes o servicios para la satisfacción de una necesidad privada, familiar, doméstica o empresarial cuando no está ligada intrínsecamente a su actividad económica (artículo 5, numeral 3, Ley 1480 de 2011).

### **¿Quién es productor según el Estatuto del Consumidor?**

Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos, incluyendo aquellos que estén sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria (artículo 5, numeral 9, Ley 1480 de 2011).

### **¿Quién es proveedor según el Estatuto del Consumidor?**

Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro (artículo 5, numeral 11, Ley 1480 de 2011).

### **¿El Estatuto del Consumidor aplica cuando realizamos operaciones comerciales con empresas extranjeras?**

El Estatuto aplica para las operaciones en Colombia, aunque versen sobre productos importados (artículo 2, Ley 1480 de 2011). Pero si se realiza una operación con una compañía que no tiene sucursal ni representación en nuestro país, no le es aplicable dicha normativa. Con respecto a este punto, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) emitió el Concepto 12098753 del 27 de julio de 2012 en el que se sostuvo que: “si el negocio jurídico se celebró vía internet con una empresa extranjera, que no tiene sucursal ni representación legal en el país, y no se pactó expresamente la aplicación de la ley colombiana, dicha relación de consumo desborda el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor nacionales, así como el de nuestras facultades”.

Además, el 17 de octubre de 2012 la SIC sostuvo lo siguiente: “si el negocio jurídico que generó la relación de consumo se celebró en el exterior, con una empresa extranjera, que no cuenta con sucursal o representación legal en Colombia, dicha relación de consumo desborda el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor nacionales, así como el de nuestras facultades” (SIC, concepto 12150854, 2012).

### **Cuando hay contradicción entre las normas del Estatuto del Consumidor y las del Código de Comercio, ¿qué normativa debe aplicarse?**

Cuando hay relación de consumo debe aplicarse primero el Estatuto del Consumidor. Solamente en caso de que haya vacíos, se aplica el Código de Comercio y, finalmente, el Código Civil (artículo 4, Ley 1480 de 2011).

### **¿Puede el consumidor renunciar a los derechos establecidos a su favor en el Estatuto?**

**No, los derechos del consumidor son irrenunciables.** Es importante tener en cuenta que las normas del Estatuto son de orden público, por lo tanto, en caso de que en un contrato se estipule que se renuncia a los derechos o se modifiquen los mismos en perjuicio del consumidor, dicha estipulación contractual será ineficaz de pleno derecho, es decir, será como si no se hubiera escrito (artículos 4, 42 y 43, Ley 1480 de 2011).

Los derechos del consumidor están establecidos en el artículo 3 del Estatuto y son:

- ▶ A recibir productos de calidad.
- ▶ A la seguridad e indemnidad.
- ▶ A recibir información clara, veraz, oportuna, suficiente,



precisa, idónea, comprensible, verificable y en idioma castellano.

- ▶ A recibir protección contra la publicidad engañosa.
- ▶ A la reclamación.
- ▶ A la protección contractual.
- ▶ De elección.
- ▶ A la participación.
- ▶ A hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.
- ▶ A tener acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
- ▶ A la educación para el consumo.
- ▶ A la igualdad, es decir, a no ser tratado de manera discriminatoria.



## 2. Comercio electrónico o e-commerce

### ¿Qué se entiende por comercio electrónico?

La realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y consumidores para la comercialización de productos y servicios<sup>5</sup>.

### ¿Qué tipos de relaciones se pueden dar en el comercio electrónico?

- ▶ Relación de la empresa con el consumidor, conocida como B2C (business to consumer).
- ▶ Relación empresa con empresa, conocida como B2B (business to business).
- ▶ Relación consumidor con consumidor, conocida como C2C (consumer to consumer).

### ¿Toda relación de comercio electrónico está cobijada por el Estatuto del Consumidor?

No. Únicamente las relaciones de comercio electrónico en las que participe un “profesional” (productor o proveedor) frente a un destinatario final (consumidor) como en las relaciones B2C y B2B, siempre y cuando la empresa que adquiera, disfrute o utilice el bien lo haga como destinataria final.

La relación C2C no está cobijada por el Estatuto del Consumidor, dado que al vendedor le falta el carácter “profesional” porque “habitualmente” no se dedica a suministrar, comer-

5. Artículo 49, Ley 1480 de 2011 que debe ser leído en concordancia con el artículo 2, numeral b, Ley 527 de 1999.

cializar, distribuir u ofrecer bienes o servicios. Al hacerlo de una manera ocasional, se desvirtúa la relación de consumo que es lo que permite que la misma se rija por la Ley 1480 de 2011 (artículo 2, Ley 1480 de 2011).

Sin embargo, hay que tener en cuenta que si una persona empieza a ofrecer de manera habitual sus productos en redes sociales, dejaría de ser una relación C2C para convertirse en una relación de consumo. Se debe recordar, conforme a lo visto antes, que si uno ofrece habitualmente bienes o servicios, tanto a título oneroso como gratuito, se vuelve proveedor conforme al artículo 5, numeral 11 del Estatuto del Consumidor.

## **PREGUNTAS COMUNES QUE SE HACEN LOS EMPRESARIOS Y COMERCIANTES SOBRE EL E-COMMERCE**

### **¿SI EL PRODUCTOR O EL PROVEEDOR VENDE POR INTERNET, QUÉ PUEDEN EXIGIR LOS CONSUMIDORES?**

- ▶ Que la información que se les brinde sea clara, veraz, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa, idónea y en idioma castellano (artículo 23, Ley 1480 de 2011). En caso de que no se cumpla con estas características puede darse una investigación administrativa ante la SIC o una demanda en un proceso de responsabilidad civil por falla en la información.
- ▶ Que los bienes sirvan para lo que normalmente sirven y para lo que se anunció acerca de ellos en la publicidad. Esto significa que los bienes cumplan con las características de calidad, idoneidad y eficiencia. En caso contrario, los consumidores podrán reclamar a los productores y/o proveedores de acuerdo con las normas establecidas para la garantía.

- ▶ Que los bienes sean seguros y no les causen daño. En caso de que esto suceda, los consumidores podrán demandar ante los jueces en un proceso de responsabilidad civil derivada de productos defectuosos para solicitar la indemnización de perjuicios.
- ▶ Que la publicidad no sea engañosa. Las condiciones objetivas de la publicidad se entenderán incluidas en el contrato (artículo 29, Ley 1480 de 2011). En caso de emitir publicidad engañosa se podría iniciar un proceso administrativo frente a la SIC, y si se causa daño, una demanda de responsabilidad civil.
- ▶ Que las cláusulas que se incluyan en el contrato no sean abusivas. En caso de incluirse cláusulas abusivas, estas serán ineficaces de pleno derecho, es decir, se tendrán como no escritas.
- ▶ El derecho de retracto.
- ▶ El derecho de reversión del pago.

A continuación, se ampliará la información:

### 3. Derecho a la información en el e-commerce

#### ¿Cuál es la información que se debe brindar en el comercio electrónico sobre el empresario o comerciante?

El empresario o comerciante debe brindar información cierta, fidedigna, suficiente, clara, actualizada y precisa en todo momento sobre su identidad y razón social, NIT, dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos que sean útiles para su contacto (artículo 50, literal a, Ley 1480 de 2011).

#### ¿Cuál es la información que se debe brindar en el comercio electrónico sobre el producto?

Se deberán informar las características y propiedades (materiales, peso, medidas, calidad, idoneidad, modo de uso, entre otros), disponibilidad del producto, tiempo de entrega<sup>6</sup> y plazo de la oferta si es el caso. Frente a la información gráfica, como fotografías del producto, se debe especificar a qué escala fueron realizadas (artículo 50, literal b, Ley 1480 de 2011).

#### ¿Cuál es la información que se debe brindar en el comercio electrónico sobre el precio y la forma de pago?

Se debe especificar cuáles son los medios de pago que se tienen disponibles y el precio total del producto con impuestos, gastos y costos. En caso de ser procedente, de manera separada se debe informar sobre los gastos de envío (artículo 50, literales c y d, Ley 1480 de 2011).

6. Salvo pacto en contrario, se debe entregar el pedido a más tardar en 30 días calendario (Artículo 50, literal h, Ley 1480 de 2011).

## ¿El proveedor debe dar un resumen de la operación de la compra antes de la aceptación de la misma?

Sí, ya que la aceptación debe ser expresa, inequívoca y verificable. Esta deberá contener lo siguiente:

- ▶ Un resumen con todos los bienes pedidos y su descripción completa.
- ▶ El precio individual de cada uno de los productos o servicios con los impuestos incluidos.
- ▶ El precio total de los gastos y costos adicionales que se deban pagar por envío o por cualquier otro concepto.
- ▶ La sumatoria total de lo que se debe cancelar.
- ▶ El resumen deberá estar disponible para su impresión o descarga (artículo 50, literales d y e, Ley 1480 de 2011).



## 4. Transacciones de pago en el e-commerce

### SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES PARA PAGOS EN LÍNEA

El comercio electrónico brinda nuevas y diferentes alternativas para el recaudo del dinero de las ventas, así como múltiples funcionalidades para que el pago no sea un impedimento para el empresario o comerciante y el consumidor. Para no sufrir pérdidas, se deben conocer e implementar todas las medidas de seguridad que permitan que los negocios se realicen de forma satisfactoria.

#### ¿Cuáles son las entidades encargadas de supervisar la actividad mercantil a través de medios electrónicos?

- ▶ La SIC.
- ▶ La Superintendencia Financiera.

#### ¿Qué son las soluciones de pago en línea o pasarelas de pago?

Las pasarelas de pago son plataformas que facilitan la interacción entre el empresario o comerciante y el consumidor. Permiten la autorización de pagos y la realización de transferencias de dinero de manera fácil, rápida y segura de forma virtual (Rincón, 2018).

#### ¿Cuáles medios de pago virtual puede poner una empresa a disposición del consumidor?

Existen diferentes alternativas electrónicas para la realización de las transacciones que pueden ajustarse según las

necesidades del empresario o comerciante. Los pagos pueden soportarse a través de *wallets* o billeteras virtuales (conectadas a la plataforma virtual del banco y de los clientes), botones de pago, tarjetas de crédito, cuenta de ahorro o cuenta corriente e, incluso, sistemas que van del dinero en efectivo a la cuenta.

En todo caso, el proveedor o expendedor deberá informarle al consumidor cuáles son los medios que dispone para realizar el pago (artículo 50, literal C, Ley 1480 de 2011).

### **¿El proveedor debe tomar medidas para evitar las fallas de seguridad en la transacción?**

El proveedor debe “adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos” (artículo 50, literal f, Ley 1480 de 2011).



## 5. Retracto, reversión del pago, protección contractual

### RETRACTO

¿Un consumidor que celebró un contrato electrónico con el productor o proveedor se puede “quitar” del mismo?

Sí. Esto es el **derecho de retracto** establecido en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor y las ventas electrónicas están dentro de los supuestos en los que el consumidor puede solicitarlo. Cuando el consumidor ejerce este derecho, en la práctica lo que está haciendo es dejar sin efectos el contrato.

¿Qué razones puede alegar el consumidor para ejercer el derecho de retracto?

El consumidor no está obligado a manifestar ninguna razón.

¿Cuánto tiempo tiene el consumidor para ejercer el derecho de retracto?

Hasta **cinco días hábiles** contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en el caso de la prestación de servicios (artículo 47, inciso 3, Ley 1480 de 2011).

Teniendo en cuenta que el consumidor se está “quitando” del contrato, ¿el productor o proveedor le pueden cobrar alguna multa o retener lo que él haya dado o pagado?

No. La ley no permite el cobro de multas ni hacer retenciones por concepto alguno. Los productores o proveedores

están obligados a devolverle al consumidor la totalidad del dinero que hubiese pagado en un término máximo de 30 días calendario (artículo 47, Ley 1480 de 2011).

### **¿Quién asume los costos de devolución del bien?**

El consumidor debe asumir los costos de la devolución del bien y devolverlo por el mismo medio y en las mismas condiciones en que lo recibió (artículo 47, inciso 2, Ley 1480 de 2011).

### **¿En qué casos no procede el derecho de retracto?**

- 1.** En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- 2.** En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
- 3.** En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- 4.** En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- 5.** En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
- 6.** En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- 7.** En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

## ¿El derecho de retracto es lo mismo que la reversión del pago?

No. Pese a que ambas figuras se pueden aplicar en el comercio electrónico y que en ambas se “deshace” el contrato, son figuras jurídicas distintas con efectos diferentes.

## REVERSIÓN DEL PAGO

### ¿En qué consiste la reversión del pago?

En que el consumidor podrá solicitar a los participantes del proceso de pago (las entidades financieras) que el mismo se reverse cuando se dé alguna de las causales establecidas en el artículo 51 del Estatuto.

### ¿En qué tipo de transacciones se puede solicitar la reversión del pago?

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico como internet, el sistema de pagos PSE, *call center* o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y que para realizar el pago se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico (artículo 51, Ley 1480 de 2011).

### ¿Qué causales puede alegar el consumidor para solicitar la reversión del pago?

El consumidor ÚNICAMENTE puede solicitar el derecho de reversión del pago cuando se encuentre en una de las situaciones siguientes (artículo 51, Ley 1480 de 2011):

- a. Que haya sido objeto de fraude.
- b. Que corresponda a una operación no solicitada.
- c. Que el producto adquirido no sea recibido.
- d. Que el producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- e. Que sea defectuoso.

### ¿El consumidor debe probar que efectivamente se dio la causal o basta con su simple afirmación?

Basta con su afirmación siempre y cuando cumpla con el trámite que se establece en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor y en el Decreto 587 de 2016 que, en resumen, consiste en enviar una carta al vendedor y otra a la entidad financiera en la que solicita la reversión del pago y se enuncia la causal. Esto se debe hacer dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta, no solicitada o en la que debió haber recibido el producto, o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. La entidad financiera es la encargada de realizar la reversión del pago.

## PROTECCIÓN CONTRACTUAL

### ¿Cuál es la información que se debe brindar en el comercio electrónico sobre el contrato y los derechos del consumidor?

Se deben expresar de forma clara las condiciones contractuales y su duración, así como la garantía del producto, el derecho de retracto y la reversión del pago que asiste al

consumidor y el procedimiento para ejercerlo. Está prohibida la utilización de publicidad engañosa. El sitio de comercio electrónico debe tener un espacio para las peticiones, quejas y reclamos (PQR) e, igualmente, debe tener un enlace que direcciona a la página de la SIC (artículo 50, literal e, párrafo del literal h, Ley 1480 de 2011).

**En caso de que el productor o proveedor modifiquen los derechos del consumidor en el contrato que ponen en el portal web o incluyan una renuncia a estos derechos, ¿esa estipulación contractual es válida?**

No. Los derechos de los consumidores están establecidos en una norma de orden público, lo que significa que no se pueden pactar en contrario (artículo 4, Ley 1480 de 2011). En caso de que se renuncie a los derechos o se modifiquen las condiciones de tiempo, modo y lugar en que el consumidor los puede ejercer, esas estipulaciones serán ineficaces de pleno derecho (artículos 42 y 43, Ley 1480 de 2011), es decir, que es como si no se hubieran escrito, por lo tanto, no serán aplicables al contrato y no es necesaria la declaración judicial.



## 6. Protección especial a los niños, niñas y adolescentes

En el Estatuto del Consumidor se consagra la protección que se debe brindar a los niños, niñas y adolescentes (NNA), y que se concretan, especialmente, en deberes especiales de información y en el consentimiento de los mismos.

La información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. Adicionalmente, no puede inducir a error, engaño o confusión ni contener forma alguna de violencia, discriminación, acoso y, en general, cualquier conducta que pueda afectar la vida o integridad física de una persona<sup>7</sup>.

La información dirigida a NNA deberá estar acorde con las condiciones de desarrollo mental y comprensión media propia de las personas de su edad. Para ello, el anunciante deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. Evitar el uso de imágenes, textos, expresiones visuales o auditivas o representaciones que no correspondan a la realidad del producto en lo relacionado con su funcionamiento o características.
2. En toda información o publicidad en la que se exponga el funcionamiento o uso de un producto, se encuentra prohibido:
  - a. Indicar o representar una edad diferente de la requerida para que el niño, niña o adolescente ensam-

7. Artículo 3 del Decreto 975 de 2014 que consta en el artículo 2.2.2.33.3. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (DUR).

ble las piezas u opere el producto.

- b.** Exagerar el verdadero tamaño, naturaleza, durabilidad y usos del producto.
  - c.** No informar que las baterías o accesorios que se muestran en el anuncio no están incluidos en el empaque del producto o que se venden por separado.
  - d.** No informar que para el funcionamiento del producto se requiere de baterías o algún elemento complementario.
- 3.** En todos los eventos en los que se informe o anuncie un bien o servicio para cuya adquisición se deban realizar llamadas o enviar mensajes de texto o multimedia que supongan un costo para el consumidor, deberá informarse expresamente su valor y advertir al NNA que previo a realizar la llamada o enviar el mensaje debe solicitar autorización de sus padres.
  - 4.** No deberá contener imágenes o información de contenido sexual, violento, discriminatorio o que promueva conductas contrarias a la moral y a las buenas costumbres.
  - 5.** No deberá contener imágenes o información relacionadas con el consumo de estupefacientes y/o bebidas alcohólicas, salvo que se trate de campañas de prevención.
  - 6.** No deberá usar imágenes, textos, expresiones visuales o auditivas o representaciones que sugieran al NNA que no adquirir o usar un producto puede generar efectos tales como rechazo social o falta de aceptación por parte de un grupo.
  - 7.** No deberá afirmar ni insinuar que el consumo de un alimento o bebida sustituye alguna de las tres comidas principales del día (desayuno, almuerzo y cena).

8. No podrá utilizar expresiones cualitativas, diminutivos o adjetivos con respecto al precio del producto<sup>8</sup>.

El proveedor de productos y servicios que utilice un medio de comercio electrónico deberá tomar las medidas correspondientes para verificar la edad del consumidor. En el caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción<sup>9</sup>.

Es importante resaltar que la SIC, las alcaldías y las demás autoridades que tengan asignadas competencias de protección al consumidor deberán tramitar, de forma prevalente, las quejas que se relacionen con los derechos que tienen los NNA como consumidores<sup>10</sup>.

8. Artículo 4 del Decreto 975 de 2014. Ver DUR.

9. Artículo 52 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 7 del Decreto 975 de 2014. Ver artículo 2.2.2.33.7. del DUR.

10. Artículo 8 del Decreto 975 de 2014. Ver artículo 2.2.2.33.8. del DUR.



## 7. Garantía

### ¿QUÉ ES LA GARANTÍA?

Es la obligación de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad<sup>11</sup>, idoneidad o eficiencia<sup>12</sup>, seguridad<sup>13</sup> y buen funcionamiento de aquellos bienes o servicios que sean puestos a disposición de los consumidores. La garantía legal es solidaria, gratuita, temporal y objetiva (artículo 5, numeral 5, Ley 1480 de 2011).

### ¿Qué significa que la garantía legal sea solidaria?

Que el consumidor puede reclamar la garantía frente a cualquiera de las personas que tengan las calidades de productor o de proveedor, todas están obligadas frente al consumidor (artículo 10, Ley 1480 de 2011; artículo 1568 del Código Civil).

### ¿En un comercio electrónico el vendedor le puede cobrar al consumidor para darle garantía sobre el producto?

La garantía de ley es gratuita, sin embargo, conforme al Estatuto del Consumidor puede haber garantías adicionales (que amplíen o mejoren de la garantía legal o cubran duran-

11. Condición en la que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él (artículo 5, numeral 1, Ley 1480 de 2011).

12. Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (artículo 5, numeral 6, Ley 1480 de 2011).

13. Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la ley y, si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores (artículo 5, numeral 14, Ley 1480 de 2011).

te más tiempo). Esas garantías adicionales sí podrían tener costo (artículo 13, Ley 1480 de 2011).

### **¿Qué significa que la garantía sea objetiva?**

Significa que cuando el consumidor realice un reclamo por garantía no debe probar que el defecto del bien es culpa del productor o proveedor. En caso de que dicho productor o proveedor pruebe que actuó con diligencia y cuidado, esto no será razón para exonerarlo de la obligación de responder.

### **¿Qué significa que la garantía legal es temporal?**

Significa que por ley no hay garantías de por vida. Las garantías legales están sujetas a un plazo determinado.

### **¿Por cuánto tiempo el productor y/o proveedor están obligado a responder por la garantía de los bienes que venden a través del comercio electrónico?**

Frente a esto hay que distinguir:

- ▶ Si hay norma legal o reglamento expedido por la autoridad competente en la que se indique el tiempo mínimo de la garantía legal, este plazo será obligatorio. Si en el contrato se estipula un tiempo inferior al establecido en dicha ley o reglamento, esa estipulación será ineficaz de pleno derecho, es decir, es como si no se hubiera escrito.
- ▶ Si no hay norma de obligatorio cumplimiento, la garantía será la que diga el productor.
- ▶ Si no se dijo nada y el bien es nuevo, un año.

- ▶ En productos perecederos, será la fecha de vencimiento.
- ▶ Si son productos usados se pueden vender sin garantía siempre y cuando esto sea aceptado por escrito por el consumidor (artículo 8, Ley 1480 de 2011).

### ¿Cuándo se suspende el término de la garantía?

Cuando el consumidor entregue el bien para que sea reparado en virtud de la garantía. Ejemplo: Juan le entrega a Pedro el computador que este le vendió en línea para que le haga la reparación. El computador tiene garantía de un año. Pedro se demora en la reparación 10 días. Al término inicial de “un año” se le deben adicionar esos 10 días (artículo 9, Ley 1480 de 2011)

## RECLAMACIÓN DIRECTA Y DEMANDA POR GARANTÍA

### Reclamación directa

Cuando el consumidor le reclama la garantía al productor o proveedor, ¿qué puede solicitar?

- a. Si es la primera vez que falla el bien, únicamente puede solicitar su reparación gratuita. Esto incluye repuestos, mano de obra y transporte del bien en caso de ser necesario (artículo 11, numeral 1, Ley 1480 de 2011).
- b. Si es imposible la reparación, puede solicitar la devolución total o parcial del dinero<sup>14</sup> o el cambio del bien por otro de similares características (artículo 11,

14. Esto es el precio que el consumidor efectivamente pagó por el bien (artículo 7, Decreto 735 de 2013).

numeral 2, Ley 1480 de 2011).

- c. Si se repite la falla, el consumidor puede elegir entre solicitar una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de similares características.

### **¿Cómo puede hacer la reclamación un consumidor?**

La reclamación puede ser verbal, escrita o telefónica (artículo 58, numeral 5, Ley 1480 de 2011). Si el consumidor hace la reclamación telefónica, el productor o proveedor debe garantizar que la llamada quede grabada. Cuando es verbal, se debe expedir una constancia escrita de la misma. El consumidor deberá decir la fecha de adquisición del bien, indicar el defecto del mismo y ponerlo a disposición del productor o proveedor (artículo 2, Decreto 735 de 2013).

### **¿Cuánto tiempo tienen el productor o proveedor para contestar la reclamación por garantía?**

Tienen 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al que el consumidor presente la solicitud (artículo 3, Decreto 735 de 2013). En caso de que el productor o proveedor se niegue a recibir la reclamación por garantía o no contesten dentro de los 15 días hábiles siguientes, esto se tendrá como indicio grave en su contra (artículo 58, numeral 5, literal f, Ley 1480 de 2011).

### **¿Cuáles son las posibles respuestas que puede dar el productor o proveedor frente a una reclamación por garantía?**

1. Que acepta la reclamación en los términos en que esta se hizo.
2. Que acepta la reclamación, pero en términos dife-

rentes. Ejemplo: Miguel reclama la devolución del dinero porque el computador que Antonio le vendió se está apagando solo. Antonio le puede contestar que por ser la primera falla que presenta el bien, no está obligado a la devolución del dinero, sino a realizar la reparación gratuita.

**3.** Que no va a responder en virtud de la garantía.

NOTA: la respuesta que se dé al consumidor debe ser por escrito, estar sustentada y contener las pruebas de lo que se está alegando frente a la reclamación (artículo 3, Decreto 735 de 2013).

### **¿Cuánto tiempo tiene el productor o proveedor para hacer la reparación del bien?**

La reparación se debe realizar un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación, a menos que la SIC haya establecido un plazo diferente para ese tipo de bien.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por 60 días hábiles (artículo 8, Decreto 735 de 2013).

### **¿Cuáles serían las razones que puede alegar el productor o proveedor para no responder por la garantía?**

ÚNICAMENTE se puede exonerar de responder por la garantía cuando pruebe alguna de las siguientes causales:

1. Fuerza mayor o caso fortuito<sup>15</sup>.
2. El hecho de un tercero<sup>16</sup>.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano (artículo 16, Ley 1480 de 2011).

### **¿Bastará con que el productor o proveedor pruebe alguna de las causales anteriores para exonerarse de cumplir con la garantía?**

No. Además de lo anterior, debe probar que el defecto del bien que impide su normal funcionamiento es consecuencia de la causal que está alegando. Esto significa que, por ejemplo, no basta con demostrar que un tercero intervino el bien, sino que, además, debe probar que fue justamente por la intervención de ese tercero que el bien se dañó (parágrafo artículo 16, Ley 1480 de 2011).

## **Demanda**

### **¿Cuándo puede demandar el consumidor al productor o proveedor por garantía?**

15. Son eventos exteriores al deudor imprevistos frente a los cuales es imposible resistir. Ejemplos de fuerza mayor o caso fortuito son el incendio o la inundación no provocadas por el deudor (Ver artículo 64 del Código Civil).

16. Por ejemplo, cuando el bien se llevó a revisar a un taller diferente al del productor y/o proveedor y ese tercero hubiera sido el causante del daño.

Únicamente después de haber agotado la reclamación directa que es requisito de procedibilidad. Esto quiere decir que cuando el consumidor presente la demanda por garantía, el juez o la SIC le exigirán la prueba de que primero se dirigió directamente al productor o proveedor (artículo 58, numeral 3, Ley 1480 de 2011).

### **¿El consumidor está obligado a citar al productor y/o proveedor a audiencia de conciliación antes de demandarlo?**

No. El consumidor puede citar al productor o proveedor a conciliación y esta conciliación hace las veces de la reclamación directa explicada anteriormente (artículo 58, numeral 5, literal g, Ley 1480 de 2011).

### **¿Ante quién se puede presentar la demanda por garantía?**

Ante la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la SIC (artículo 58, numerales 1 y 2, Ley 1480 de 2011) o ante el juez civil (artículo 56, numeral 3, Ley 1480 de 2011), quienes tienen competencia a prevención, lo que significa que el consumidor puede demandar ante cualquiera de ellos.

### **Cuando el consumidor demande en garantía al productor o proveedor, ¿puede solicitar indemnización de perjuicios?**

No. Únicamente puede solicitar la reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro. Se debe aclarar que el juez que conozca del proceso o la SIC pueden indexar el dinero con base en el índice de precios al consumidor (IPC), pero esto no se entiende como indemnización sino como actualización del valor del dinero en el tiempo.

Ahora, si el consumidor demanda ante el juez civil puede acumular la reclamación por garantía con el proceso de

responsabilidad civil derivada de productos defectuosos. En dicho proceso el juez sí podría ordenar la indemnización de perjuicios (artículos 20 y 56, Ley 1480 de 2011).





## 8. Daños causados por producto defectuoso

### ¿Qué se entiende por producto defectuoso?

Aquel bien mueble o inmueble que, debido a un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (artículo 5, numeral 17, Ley 1480 de 2011).

### ¿Por qué tipo defectos está obligado a responder el productor o proveedor?

- a. Por el defecto de diseño: se compara el producto que se comercializa con diseños alternativos mejores que producen los mismos resultados sin que se cause el daño. Para entenderlo de manera simple, se dice que hay un error de diseño cuando la idea del producto es la que está mala.
- b. Por el defecto de fabricación: la idea del producto está bien, pero al comparar el producto que se vendió con los mismos de su línea se establece que este no ofrece la razonable seguridad que ofrecen los demás productos similares.
- c. Defecto de embalaje: el producto es o se hace inseguro en virtud del mal empaquetamiento o indebido almacenamiento. Un ejemplo muy común es el de los productos que a pesar de que deben ser almacenados a determinada temperatura, esta no se conservó.
- d. Defecto de información: cuando la información que se brindó al público no fue adecuada o suficiente para evitar los daños causados por el producto.

Ejemplo de ello son las insuficientes instrucciones para el uso y contraindicaciones de medicamentos.

### **¿Quién es competente para conocer de las demandas de responsabilidad civil derivadas de productos defectuosos?**

Para la demanda de responsabilidad civil derivada de productos defectuosos únicamente tienen competencia los jueces. Esto significa que ni la SIC ni las alcaldías pueden conocer de estos procesos.

### **¿Qué se puede pedir en la demanda de responsabilidad por productos defectuosos?**

En la demanda lo que solicita el demandante es la indemnización de perjuicios (artículo 56, numeral 2, Ley 1480 de 2011).

### **¿Qué debe probar el consumidor?**

El consumidor debe probar que el producto era defectuoso, el daño que se le causó y que ese daño fue consecuencia del defecto del producto (artículo 21, Ley 1480 de 2011).

### **¿Cómo se puede defender el productor o proveedor frente a una demanda de responsabilidad civil derivada de productos defectuosos?**

El productor o proveedor se puede defender únicamente con las causales de exoneración establecidas en el artículo 22 de la Ley 1480 de 2011:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito.

2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
3. Por hecho de un tercero.
4. Cuando no haya puesto el producto en circulación.
5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma.
6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto<sup>17</sup>.

**En caso de que el producto hubiera tenido un defecto, pero el consumidor, a su vez, no se hubiera comportado de manera razonable, ¿qué consecuencia podría haber?**

Cuando concurren causales de exoneración, como en este caso, lo que puede ocurrir es que se reduzca el monto indemnizatorio (parágrafo del artículo 22, Ley 1480 de 2011).

**Si el productor o proveedor paga la indemnización por los daños causados por el producto defectuoso, ¿eso implica que ya no está obligado a responder administrativamente ante la SIC?**

.....

17. Esto es lo que en la doctrina se conoce como el riesgo del desarrollo y que en Colombia es causal de exoneración. Pero cuando cualquiera de los miembros de la cadena de producción y de comercialización se da cuenta de que alguno de los bienes por ellos puestos en el mercado puede causar daño, debe notificar de inmediato a la autoridad competente en virtud de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.

No. El hecho de que el productor o proveedor que viola los derechos de los consumidores le pague al consumidor no implica que la SIC no lo pueda sancionar administrativamente. Cuando un producto no cumple con las características de calidad, idoneidad, eficiencia y seguridad puede dar lugar a tres tipos de responsabilidad:

- a. Responsabilidad por garantía.
- b. Responsabilidad administrativa, lo que significa que la SIC los puede sancionar.
- c. Responsabilidad por productos defectuosos (artículo 6, Ley 1480 de 2011).

### **¿En qué se diferencia la reclamación que hace un cliente por garantía de la responsabilidad por productos defectuosos?**

Cuando un cliente reclama por garantía, lo que puede solicitar es que se le repare el bien, se le cambie por otro o se le devuelva el dinero conforme se indicó anteriormente. En cambio, cuando un cliente demanda al productor o proveedor por responsabilidad civil derivada de productos defectuosos lo que está solicitando es que se le indemnicen los daños causados. También se diferencian en que tanto la SIC como los jueces tienen competencia para conocer de los procesos de garantía, pero la competencia frente a la responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos defectuosos es exclusiva de los jueces.

## 9. Deberes del consumidor frente al productor y proveedor

### **Y A TODAS ESTAS... ¿EL CONSUMIDOR NO TIENE DEBERES?**

Sí, tiene que actuar de buena fe, informarse y reciclar.

### **¿Qué consecuencias se derivan en caso de que no actúe de buena fe?**

Hay dos eventos que están contemplados en el Estatuto del Consumidor:

- a. En el caso de que el consumidor de mala fe invoque el derecho de reversión del pago, la SIC le puede imponer una multa de hasta 50 SMLMV (artículo 51, inciso 4, Ley 1480 de 2011).
- b. En el caso de que el consumidor hubiera actuado de forma temeraria en el trámite de la demanda, la SIC le puede imponer multa de hasta 150 SMLMV (artículo 58, numeral 10, Ley 1480 de 2011).

### **¿Qué consecuencia se deriva en caso de que el consumidor no se informe adecuadamente?**

El productor o proveedor está obligado a brindarle al consumidor información que sea veraz, oportuna, suficiente, precisa, idónea, comprensible, verificable y en idioma castellano.

Ahora, si el consumidor, pese a que se le brinde esa información, no se informa, esto podría configurar eventualmente:

- a.** Una causal de exoneración frente a la reclamación por garantía (artículo 16, numerales 3 y 4, Ley 1480 de 2011).
- b.** Constituir un hecho exclusivo de la víctima que podría alegar el productor o proveedor como causal de exoneración en el proceso de responsabilidad civil derivada de productos defectuosos (artículo 22, numeral 2, Ley 1480 de 2011).

## 10. Sanciones

### ¿Qué medida se adopta cuando se violan los derechos de los consumidores electrónicos?

Cuando existan indicios graves de que por el medio electrónico se están violando los derechos de los consumidores, la SIC tiene la facultad de ordenar como medida cautelar, el bloqueo temporal del sitio de comercio electrónico hasta por 30 días calendario prorrogables por otros 30 días más (artículo 54, Ley 1480 de 2011).

En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de la falta, se podría ordenar el retiro definitivo de la página web, portal de internet o del medio de comercio electrónico utilizado (artículo 61, numeral 3, Ley 1480 de 2011).

Adicionalmente, en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor se establecen otro tipo de sanciones para cuando se viole cualquier derecho de los consumidores en general. Esas sanciones pueden consistir en multas hasta de 2000 SMLMV, cierre temporal o definitivo del establecimiento de comercio, y prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos, entre otras.

## 11. Bibliografía

Decreto 0735 de 2013. Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011. Abril 17 de 2013. DO. n.º 48764.

---

Decreto 0975 de 2014. Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se debe presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores. Mayo 28 de 2014. DO n.º 49166.

---

Decreto 587 del 2016. Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. Abril 11 de 2016. DO n.º 49841.

---

Echeverri, V. y Ospina, J. (2014). Responsabilidad del productor y el proveedor en el nuevo Estatuto del Consumidor. Anuario de Responsabilidad Civil y del Estado 1. Unaula.

---

Ley 84 de 1873. Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. Mayo 26 de 1873. DO. n.º 2867.

---

Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Julio 11 de 1994. DO. n.º 41433. [http://www.secretariase-nado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0142\\_1994.html](http://www.secretariase-nado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html)

---

Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entida-



des de certificación y se dictan otras disposiciones. Agosto 18 de 1999. DO. n.º 4741. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)

---

Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Julio 15 de 2009. DO. n.º 51456 [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)

---

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Octubre 12 de 2011. DO. n.º 51456.

---

Rincón, E. (2018). Manual de buenas prácticas de las pasarelas de pago en Colombia. <https://www.observatorioe-commerce.com.co/wp-content/uploads/2018/10/Manual-Buenas-Practicas-Pasarelas.pdf>

---

Superintendencia de Industria y Comercio. Territorialidad de la ley de consumidor. Julio 27 de 2012. Concepto 12098753.

---

Superintendencia de Industria y Comercio. Ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor. Octubre 17 de 2012. Concepto 12150854. [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto\\_12-150854.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto_12-150854.pdf)

---



**CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA**

*Tu mejor socio.*

ENCUÉTRANOS



ESCÚCHANOS

**cámarafm95.9®**

camaramedellin.com