

## **MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE COMERCIO ELECTRÓNICO QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA EN NEGOCIOS ELECTRÓNICOS**

A continuación se hace un listado de las obligaciones que se deben cumplir en materia de medidas de protección al consumidor de comercio electrónico conforme a la legislación colombiana, Estatuto del consumidor ley 1480 de 2011.

1. Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad, se debe especificar:
  - ✓ Nombre o razón social,
  - ✓ Número de Identificación Tributaria (NIT),
  - ✓ dirección de notificación judicial,
  - ✓ teléfono, correo electrónico
  - ✓ y demás datos de contacto.
  
2. Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar respecto de los productos:
  - ✓ 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, 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.
  - ✓ 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.
  
3. Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado,
  - ✓ Los medios de que disponen para realizar los pagos,
  - ✓ El tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio,
  - ✓ El derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo,
  - ✓ y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

- ✓ Informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

4. Publicar en el mismo medio y en todo momento:

- ✓ Las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

5. Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa:

- ✓ El precio individual de cada uno de ellos,
- ✓ el precio total de los bienes o servicios
- ✓ los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto
- ✓ y la sumatoria total que deba cancelar.
- ✓ Debe permitir al consumidor hacer correcciones, o cancelar la transacción.
- ✓ Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.
- ✓ La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. (PRUEBA)
- ✓ El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

6. Una vez concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con:

- ✓ información precisa del tiempo de entrega,
- ✓ precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío
- ✓ y la forma en que se realizó el pago.

7. Se deben mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial:

- ✓ la identidad plena del consumidor,
- ✓ su voluntad expresa de contratar,
- ✓ de la forma en que se realizó el pago
- ✓ y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos,

(que sirvan como prueba ante la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC autoridad competente, SE DEBEN guardar por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.)

8. Se deben adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma.
9. Debe disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.
10. Se debe establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.
11. **PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN COMERCIO ELECTRÓNICO.** Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En 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.