

## LEY 2439 DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2024

### “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”

**Tema en síntesis:** La ley actualiza el Estatuto del Consumidor, fortaleciendo las disposiciones sobre comercio electrónico para garantizar mayor transparencia, derechos claros para los consumidores y mejores prácticas por parte de los proveedores y plataformas electrónicas.

#### Lista de temas importantes que trae la ley:

1. Modificar el marco normativo para fortalecer la protección al consumidor en las transacciones de comercio electrónico.
2. Reducción del plazo máximo para devoluciones a 15 días calendario desde que el consumidor ejerce el derecho de retracto y cumple con las obligaciones requeridas.
3. Obligación de indicar características específicas, plazo de validez de ofertas y disponibilidad del producto.
4. Implementación de canales de atención accesibles para la orientación y recepción de reclamaciones.
5. Los pedidos deben entregarse dentro del plazo pactado o, en su defecto, en un máximo de 30 días calendario.
6. Si no se cumple, el consumidor podrá terminar el contrato y recibir una devolución completa en un plazo máximo de 15 días.
7. Regulación de plataformas electrónicas que conectan a proveedores con consumidores, estableciendo responsabilidades claras.
8. Discriminación de cargos tecnológicos y financieros en operaciones de crédito realizadas por medios electrónicos.
9. Ampliación de las facultades de la SIC para tomar medidas en caso de incumplimientos en comercio electrónico.
10. Las disposiciones relacionadas con los literales b), g) y h) entrarán en vigencia cuatro meses después de la promulgación de la ley.

