



Obligaciones de los comerciantes en el entorno digital

Derechos del consumidor

El comercio electrónico, conocido como *e-commerce*, ha revolucionado la forma en que compramos y vendemos bienes y servicios a nivel mundial.

Utilizando plataformas digitales, principalmente internet, este proceso abarca desde la promoción y publicidad de productos y servicios hasta la realización de pagos en línea y la logística de entrega, todo lo cual se encuentra regulado por las normas colombianas vigentes en materia de derecho de consumo.

De esta manera, en un entorno en el que las transacciones electrónicas son cada vez más comunes, entender los derechos del consumidor y las obligaciones de los proveedores es esencial para garantizar una experiencia segura y eficiente que evite riesgos de enfrentar reclamaciones de los interesados o investigaciones y sanciones de la autoridad competente.



Obligaciones de los comerciantes en el entorno digital

Derechos del consumidor

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que, en el comercio electrónico, los consumidores tienen los mismos derechos que en las transacciones tradicionales. Además, la Ley 1480 de 2011, en sus capítulos V y VI, establece normas específicas para proteger a los consumidores en este entorno, normas que además son de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios o venta de productos por este medio.

Entre los derechos más importantes que tienen los consumidores se encuentran el derecho a recibir información clara y precisa sobre los productos y/o servicios, incluyendo características, precio total, condiciones del contrato y medios de pago disponibles. Además, los consumidores tienen el derecho de retracto, permitiendo al consumidor devolver el producto dentro de los cinco días siguientes a la compra. También se garantiza el derecho a la seguridad en las transacciones y la protección de sus datos personales, así como el derecho a reclamar y devolver productos, y recibir atención adecuada al cliente.

Bajo dicho escenario, y estando en un entorno garantista de los derechos de los consumidores, los proveedores que operan en el comercio electrónico tienen diferentes obligaciones específicas para asegurar la protección del consumidor. Así, en términos de suministro de información, deben proporcionar detalles completos sobre la identidad del proveedor, características del producto, condiciones de la transacción y políticas de entrega. Además, deben conservar información sobre las transacciones comerciales y establecer mecanismos para la radicación de peticiones, quejas y reclamos. Es crucial que implementen medidas de seguridad para proteger la información personal del consumidor y la transacción misma, y que cumplan con los plazos de entrega y presten atención adecuada a las reclamaciones del consumidor.

De esta manera, las empresas enfrentan varios desafíos durante su operación en el comercio electrónico, pues existe una línea muy delgada que deben evitar sobrepasar para evitar situaciones como: i) información y prácticas comerciales engañosas; ii) publicidad engañosa; iii) falta de información clara y suficiente sobre la identidad de los comerciantes y las condiciones de los productos, y; iv) reembolsos y devoluciones complicadas que afectan los derechos de los consumidores. Asimismo, son relevantes la seguridad de los pagos en línea, la protección de los datos personales y los retrasos o incumplimientos en la entrega de productos. Estas situaciones deben evitarse en la mayor medida posible, pues de presentarse podrían representar para las empresas riesgos tangibles que se pueden derivar en reclamaciones.



Obligaciones de los comerciantes en el entorno digital

Derechos del consumidor

Por lo anterior, para cumplir con la normativa y garantizar la protección del consumidor, las empresas deben adoptar buenas prácticas en diversas áreas del derecho que muchas veces trascienden la esfera misma del derecho de consumo. Así, encontramos dentro de estas ramas del derecho las siguientes:



1. En protección de datos personales, deben desarrollar políticas de privacidad, obtener consentimientos explícitos, implementar medidas de seguridad robustas y facilitar el ejercicio de derechos de los usuarios.

2. En derecho de la competencia, deben evitar prácticas desleales, proporcionar información veraz, cumplir con leyes antimonopolio y establecer políticas de devolución justas.



3. En derecho contractual, deben redactar términos y condiciones claros, asegurar la aceptación explícita de los usuarios, actualizar los términos periódicamente e incluir cláusulas de resolución de disputas.

4. En derecho financiero, deben cumplir con regulaciones financieras, proteger las transacciones, informar sobre costos asociados y gestionar riesgos financieros.

Obligaciones de los comerciantes en el entorno digital

Derechos del consumidor



De esta manera, el comercio electrónico ofrece grandes oportunidades, pero también plantea importantes retos legales que deben ser abordados para proteger a los consumidores y asegurar el cumplimiento de las normas por parte de los proveedores. Conocer los derechos y obligaciones en este entorno es esencial para fomentar un comercio digital seguro y eficiente.

En Deloitte Legal Colombia, el equipo de Intangibles está comprometido con ayudarte a navegar el complejo mundo del comercio electrónico desde la perspectiva del derecho de consumo. Ofrecemos asesoría especializada en esta materia, sumado a un entendimiento integral de otras áreas del derecho que complementan el complejo mundo del comercio electrónico como protección de datos personales, derecho de la competencia, derecho contractual y derecho financiero, entre otros. Nuestra experiencia y conocimiento nos permiten brindar soluciones integrales que logren un cumplimiento normativo y optimicen las operaciones de nuestros clientes en el entorno digital.

Por lo anterior, si buscas proteger tus derechos como consumidor o cumplir con las obligaciones legales como proveedor, nuestro equipo está aquí para apoyarte. Contáctanos y descubre cómo podemos ayudarte a alcanzar el éxito en el comercio electrónico, buscando seguridad, transparencia y eficiencia en cada transacción.

Contáctanos:

José Luis Jerez Rosanía

Socio de Impuestos y Servicios Legales

Tel: + 57 316 7404363

Email: jjerez@deloitte.com

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante "Entidades Relacionadas") (colectivamente, la "organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/co/conozcanos para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales líderes de auditoría y assurance, impuestos y servicios legales, consultoría, asesoría financiera y asesoría en riesgos, a casi el 90% de las empresas Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestros profesionales brindan resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza pública en los mercados de capital, permiten a los clientes transformarse y prosperar, y liderar el camino hacia una economía más fuerte, una sociedad más equitativa y un mundo sostenible. Sobre la base de su historia de más de 175 años, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Conozca cómo los aproximadamente 460,000 profesionales de Deloitte en todo el mundo crean un impacto significativo en www.deloitte.com.

Tal y como se usa en este documento, Deloitte & Touche S.A.S., Deloitte Asesores y Consultores S.A.S., D Contadores S.A.S., Deloitte S.A.S. y D Profesionales S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte & Touche S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Asesores y Consultores S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría, asesoría en riesgos y financiera, legal y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". D Contadores S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios contables y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de aseguramiento y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Y D Profesionales S.A.S., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios a las otras sociedades Deloitte en Colombia.

Esta comunicación contiene solamente información general y ni Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro o sus Entidades Relacionadas (colectivamente, la "organización Deloitte") está, por medio de esta comunicación, prestando asesoramiento profesional o servicio alguno. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado.

No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación, y ni DTTL, ni sus firmas miembro, Entidades Relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño alguno que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.

© 2025 Deloitte & Touche S.A.S., Deloitte Asesores y Consultores S.A.S., D Contadores S.A.S., Deloitte S.A.S. y D Profesionales S.A.S., según el servicio que presta cada una.