



Alianza del
Pacífico



BID

CAPACITACIÓN VIRTUAL

Programa de formación dirigido a MiPymes

Fortalecimiento de capacidades digitales para la transformación digital y la promoción del comercio internacional

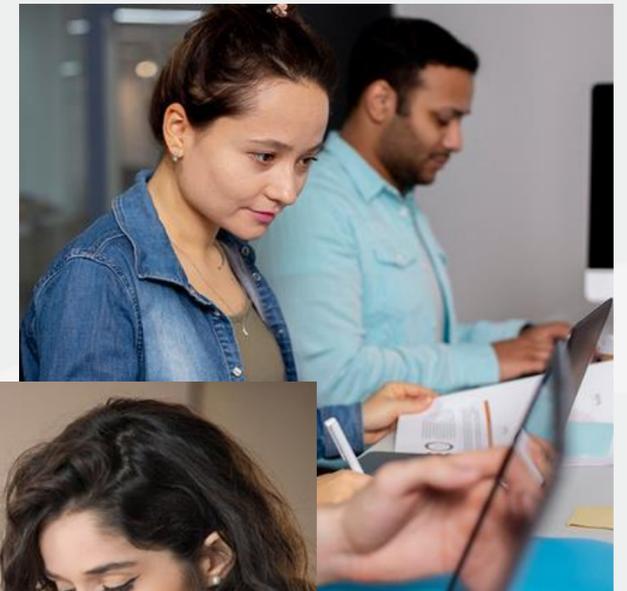
Septiembre 2025

Natalia Martínez M.

Gerente Legal y de Políticas Públicas



cámara colombiana de
comercio electrónico



Temática

- 1 Derechos del consumidor:** Regulación sobre protección al consumidor en el comercio electrónico.
- 2 Impuestos y regulaciones fiscales:** Normativas fiscales para el comercio electrónico en los países miembros.
- 3 Regulaciones aduaneras:** exportación e importación de bienes a través de plataformas digitales.

1

Protección al consumidor en el Comercio Electrónico

Términos y Condiciones del sitio web

Se establecen los **lineamientos generales de la compra o adquisición de bienes**, así como los **usos y restricciones** del sitio o página web.

Publicar en el mismo medio de compra, que sean **fácilmente accesibles y disponibles** para su consulta, impresión y descarga, **antes y después de realizada la transacción**.



Términos y Condiciones del sitio web

¿Qué deben incluir?

- Descripción de la empresa titular del sitio web.
- Contenido del sitio: detalle o descripción de la información que se divulga en el sitio web.
- Descripción de los productos o servicios ofrecidos en la plataforma.
- Descripción de uso del sitio o detalle del uso de la plataforma.
- Registro y contraseña.
- Formas de pago de los productos e información sobre los datos personales que deberán entregar los consumidores.
- Canales de comunicación.
- Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos
- Aceptación de los términos y condiciones

Deberes y obligaciones especiales del comercio

- Brindar **información clara** sobre su identidad
- Realizar la **entrega efectiva** del bien o servicio en los tiempos pactados
- Adoptar mecanismos que garanticen la **protección de la información**
- Publicar los **términos y condiciones** de sus contratos
- Presentar un **resumen del pedido de todos los bienes adquiridos**, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar.

Deberes y obligaciones especiales del comercio

- Brindar la posibilidad de realizar **reclamaciones y solicitar devoluciones**, indicando el procedimiento para ejercer estos derechos.
- Informar e **indicar las formas de pago**
- Brindar la posibilidad de **cancelar la transacción hasta antes de concluida.**
- Enviar al día siguiente **todos los detalles del pedido.**

Derechos para la protección del consumidor

Reversión de pago

¿cómo aplica?

Derecho del consumidor aplicable únicamente a:

- ventas de bienes que se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, ventas a distancia, mecanismo de televenta.
- se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico

¿En qué casos es procedente?

- Por fraude.
- Operación no solicitada.
- Producto no recibido.
- Producto no corresponde.
- Producto defectuoso.



Derechos para la protección del consumidor

¿Quién lo debe solicitar?

El consumidor cuando sea objeto de **fraude**, o corresponda a una **operación no solicitada**, o el producto adquirido **no sea recibido**, o el producto entregado **no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso**.

¿Cuál es el procedimiento?

1. el consumidor debe **presentar la queja ante el proveedor y devolver el producto**, cuando sea procedente, y **notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago**.
2. La solicitud se debe presentar en un **término máximo de cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia.
3. los participantes del proceso de pago **deberán reversar los pagos que solicite el consumidor**



Derechos para la protección del consumidor

Derecho de retracto

¿cómo aplica?

Derecho del consumidor aplicable a:

- Todos los **contratos para la venta de bienes y prestación de servicios** mediante sistemas de **financiación otorgada por el productor o proveedor**, venta de tiempos compartidos.
- ventas que utilizan **métodos no tradicionales o a distancia**

¿cómo es el procedimiento?

1. el consumidor debe **presentar la solicitud ante el proveedor y devolver el producto.**
2. El **término máximo para ejercer el derecho de retracto** es de **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.



Derechos para la protección del consumidor

Derecho de retracto

¿en qué casos no es procedente el retracto?

- Contratos de suministro realizados a la medida
- Contratos de productos perecederos y de uso personal
- Contratos de apuesta y loterías

Consecuencias del retracto

- Resolución del contrato
- Devolución del producto en las mismas condiciones.
- Costos de envío, asumidos por el consumidor.
- Devolución del dinero al consumidor sin descuentos ni retenciones.



Protección de datos del consumidor

Decreto 1377 de 2013

Aviso de privacidad

Comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual **se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información** que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento.

Políticas de Tratamiento de la información

Establecida en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo, deberán incluir, por lo menos:

- Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable.
- Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo.
- Derechos del Titular.
- Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos



Protección de datos del consumidor

De la Finalidad y la Autorización

Finalidad de recolección del dato: está prohibido (i) la recopilación de información personal **sin que se establezca el objetivo de su incorporación** a la base de datos; y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para **un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado** por el titular del dato.

Autorización: tiene como base fundamental y punto de equilibrio, la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información.

Comunicación comercial

Ley 2300/23 Derecho a la Intimidad del consumidor

Objetivo y finalidad

Proteger el **derecho a la intimidad** de los consumidores, estableciendo los **canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados** por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas.

¿Por qué es aplicable para el comercio electrónico?

La ley se extiende a las **relaciones comerciales** frente al **envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas** de carácter comercial o publicitario.

Comunicación comercial

Ley 2300/23 Derecho a la Intimidad del consumidor

Comunicación comercial

Los productores y/o proveedores de bienes o servicios deberán atender a las siguientes disposiciones:

- Contactar a los consumidores **dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm**, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.
- Sólo podrán contactar a los **consumidores mediante los canales que estos autoricen**. Los cuales deben ser informados y socializados previamente con el fin de que los **consumidores elijan cuáles autoriza**.
- No es posible contactar al consumidor **mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día**.

Mensajes publicitarios a través de: mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y que realicen Llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

2

Impuestos y regulación fiscal

Impuestos y regulación fiscal

Impuesto sobre la renta

Aplica a **todas las compañías constituidas en Colombia que realicen actividades de comercio electrónico** y a las plataformas digitales extranjeras que ofrezcan bienes o servicios en el país.

Grava los ingresos de fuente nacional que incrementen el patrimonio.



Impuestos y regulación fiscal

Impuesto sobre la renta

Presencia Económica Significativa - Ley 2277/22

El impuesto sobre la renta y complementarios **también aplica a las personas no residentes o entidades no domiciliadas en el país** con presencia económica significativa en Colombia **sobre los ingresos provenientes de la venta de bienes y/o prestación de servicios a favor de clientes y/o usuarios** ubicados en el territorio nacional.



Impuestos y regulación fiscal

Impuesto sobre la renta

Presencia Económica Significativa - Ley 2277/22

Requisitos:

- obtengan ingresos brutos de por lo menos 31.300 UVT (COP \$1.558.138.700 para 2025) por transacciones que involucren venta de bienes o prestación de servicios con clientes y/o usuarios ubicados en Colombia.
- Mantener interacción con usuarios en el mercado colombiano (300.000 o más clientes y/o usuarios)



Impuestos y regulación fiscal

Impuesto sobre las ventas - IVA

El IVA grava la venta de bienes y la prestación de servicios, **incluidos los realizados a través de plataformas digitales**. La tarifa general es 19 %.

Este impuesto también aplica a la **prestación de servicios desde el exterior cuando el usuario o destinatario tiene su residencia fiscal**, domicilio, establecimiento permanente o actividad económica en Colombia.



3

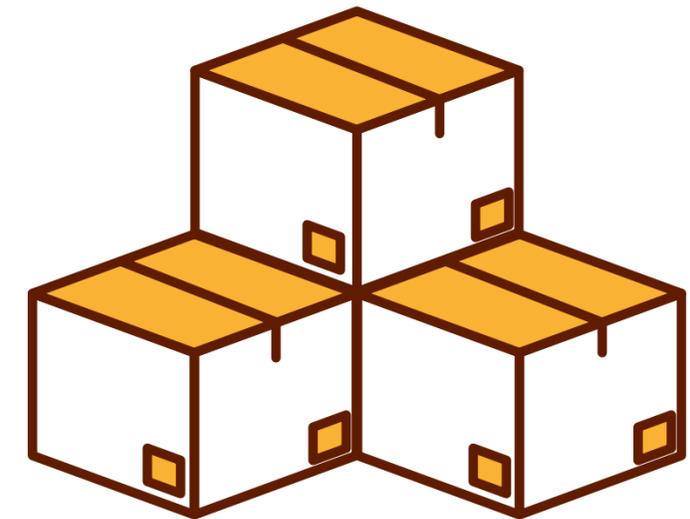
Regulación aduanera

Regulación aduanera

Tráfico Postal y Envíos Urgentes

Modalidad aduanera simplificada que permite importar o exportar mercancías mediante empresas de mensajería expresa o courier.

- Cantidad: hasta 6 unidades de la misma clase por envío (uso personal y no comercial).
- Tributación:
 - Valor menor de USD 200: exento de arancel.



Programas de formación para fortalecer las capacidades digitales de las pequeñas y medianas empresas



<https://yaestoyonline.co>

/



<https://exp·orta.online>

/

Natalia Martínez M.

Gerente Legal y de Políticas Públicas

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



¡Gracias por tu participación!

