

Bogotá, D. C., 22 de julio de 2026

Doctor.

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ

Secretario General

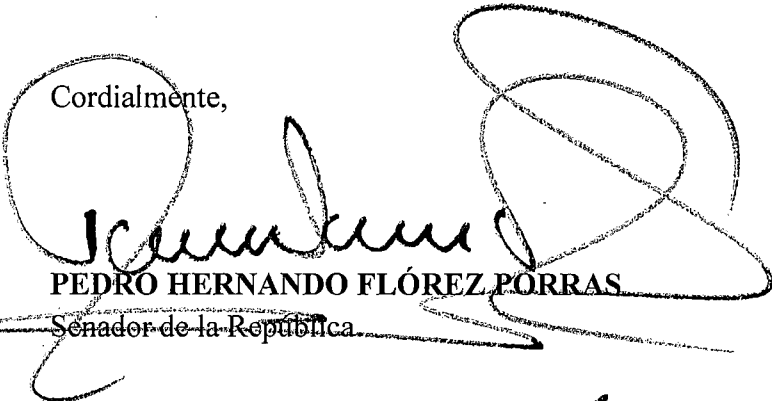
Senado de la República

Asunto: Radicación de proyecto de ley *"Por medio de la cual se fortalecen los mecanismos tecnológicos para el ejercicio del derecho de retracto en el comercio electrónico y se dictan otras disposiciones"*.

Respetado Secretario General,

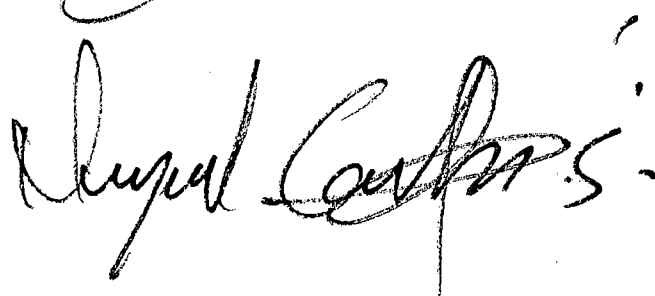
En mi calidad de Congresista de la República y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas constitucional y legalmente, me permito respetuosamente radicar el proyecto de ley de referencia y, en consecuencia, le solicitamos se sirva dar inicio al trámite legislativo respectivo.

Cordialmente,



PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS

Senador de la República



PROYECTO DE LEY NO. : 49 DE 2026

"Por medio de la cual se fortalecen los mecanismos tecnológicos para el ejercicio del derecho de retracto en el comercio electrónico y se dictan otras disposiciones".

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto fortalecer el ejercicio efectivo del derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011 mediante la implementación de mecanismos tecnológicos que faciliten su ejercicio, garanticen la trazabilidad de las solicitudes y agilicen los procesos de reembolso en las transacciones realizadas por medios electrónicos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente ley serán aplicables a todos los productores, proveedores, expendedores, intermediarios, plataformas digitales y demás agentes económicos que comercialicen bienes o servicios mediante comercio electrónico, ventas a distancia o cualquier canal digital dirigido a consumidores ubicados en Colombia.

Artículo 3. Mecanismo electrónico para el ejercicio del derecho de retracto. Todo proveedor deberá disponer de un mecanismo electrónico permanente, visible, gratuito y de fácil acceso que permita al consumidor ejercer el derecho de retracto cuando este resulte procedente conforme a la Ley 1480 de 2011.

Dicho mecanismo deberá encontrarse disponible, como mínimo: En la cuenta del consumidor, cuando esta exista; Dentro de la información correspondiente a cada compra; En la página destinada al servicio al consumidor.

El ejercicio del derecho no podrá condicionarse al uso exclusivo de líneas telefónicas, atención presencial, correo electrónico u otros canales diferentes al mecanismo electrónico dispuesto para tal fin.

Artículo 4. Principio de equivalencia digital. El procedimiento para ejercer el derecho de retracto no podrá ser más complejo, extenso o gravoso que el utilizado para celebrar el contrato electrónico.

En ningún caso podrán establecerse procedimientos que impliquen cargas administrativas desproporcionadas o requisitos tecnológicos innecesarios para el consumidor.

Artículo 5. Información mínima requerida. Para ejercer el derecho de retracto únicamente podrá solicitarse la información estrictamente necesaria para identificar la transacción, incluyendo:

1. Identificación del consumidor.

2. Número del pedido o referencia de la compra.
3. Medio de contacto para notificaciones.

No podrán exigirse declaraciones adicionales, justificaciones, documentos, formatos físicos o manifestaciones que no sean indispensables para la identificación de la operación.

Artículo 6. Confirmación electrónica inmediata. Presentada la solicitud de retracto, el proveedor deberá generar automáticamente una constancia electrónica que incluya como mínimo:

1. Número único de radicación.
2. Fecha y hora exacta de presentación.
3. Identificación de la transacción.

Fecha máxima para la devolución del dinero conforme a la legislación vigente.

La constancia constituirá prueba suficiente de la oportunidad en el ejercicio del derecho.

Artículo 7. Trazabilidad digital. El consumidor podrá consultar, en cualquier momento y por medios electrónicos, el estado de su solicitud de retracto.

Como mínimo deberán existir las siguientes etapas:

1. Solicitud recibida.
2. Solicitud en validación.
3. Retracto aceptado.
4. Reembolso en proceso.
5. Reembolso efectuado.

Toda actualización deberá registrar fecha y hora.

Artículo 8. Reembolso inmediato y automatizado. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos legales para el ejercicio del derecho de retracto, el proveedor deberá ordenar el reembolso de manera inmediata utilizando, preferentemente, el mismo medio de pago empleado por el consumidor, salvo que este autorice otro mecanismo.

La orden de reembolso deberá impartirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la validación del retracto.

Cuando intervengan entidades financieras o procesadores de pago, estos deberán ejecutar las operaciones necesarias con la mayor celeridad posible, sin exceder los términos establecidos en la legislación vigente.

Artículo 9. Integración tecnológica con pasarelas de pago. Los proveedores que operen mediante plataformas digitales deberán implementar mecanismos de interoperabilidad con las pasarelas de pago que permitan iniciar electrónicamente el proceso de devolución de recursos sin necesidad de actuaciones adicionales por parte del consumidor.

Artículo 10. Conservación de registros electrónicos. Los proveedores deberán conservar durante cinco (5) años los registros electrónicos asociados al ejercicio del derecho de retracto, incluyendo:

1. Solicitud presentada.
2. Confirmación electrónica.
3. Fechas de validación.
4. Orden de reembolso.
5. Fecha efectiva de devolución de los recursos.

Los registros deberán permanecer disponibles para las autoridades competentes.

Artículo 11. Prohibición de obstáculos digitales. Se consideran prácticas contrarias a la protección del consumidor:

1. Ocultar o dificultar el acceso al mecanismo electrónico de retracto.
2. Exigir un número de actuaciones superior al requerido para efectuar la compra.
3. Utilizar diseños, interfaces o configuraciones que induzcan al consumidor a desistir del ejercicio de su derecho.
4. Exigir información o documentos no previstos en la ley.
5. Imponer canales exclusivos de atención cuando exista una relación contractual originada por medios digitales.

Estas conductas constituirán infracciones al régimen de protección al consumidor vigente.

Artículo 12. Vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio verificará el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley dentro de sus funciones de inspección, vigilancia y control, pudiendo requerir auditorías de los sistemas tecnológicos utilizados para la gestión del derecho de retracto.

Artículo 13. Reglamentación. El Gobierno Nacional reglamentará la presente ley dentro de los doce (12) meses siguientes a su promulgación.

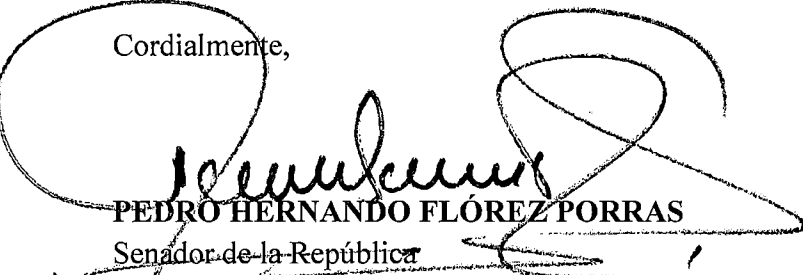
La reglamentación establecerá estándares mínimos de interoperabilidad, accesibilidad digital, seguridad de la información y conservación de evidencia electrónica.

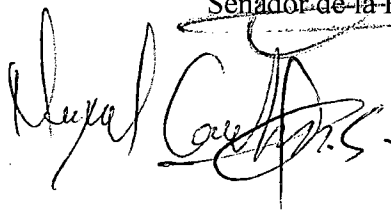
Artículo 14. Sostenibilidad fiscal e implementación institucional. La implementación de la presente ley se realizará con cargo a las apropiaciones presupuestales de las entidades competentes, de conformidad con el Marco Fiscal de Mediano Plazo y el Marco de Gasto de Mediano Plazo, sin que su aplicación implique la creación de nuevas entidades, la modificación de las plantas de personal o la autorización de gastos permanentes adicionales no previstos en el Presupuesto General de la Nación.

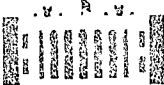
Las entidades responsables de la aplicación de la presente ley ejercerán las funciones aquí previstas dentro del ámbito de sus competencias constitucionales y legales, mediante la optimización de sus capacidades institucionales y la coordinación interinstitucional.

Artículo 15. Vigencia. La presente ley rige a partir de los doce (12) meses siguientes a su promulgación.

Cordialmente,


PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS
Senador de la República



	SENADO DE LA REPÚBLICA SECRETARÍA GENERAL
EL día <u>22</u> de <u>Julio</u> del año <u>2026</u>	
Ha sido presentado en este despacho el	
Proyecto de ley <u>X</u> Acto legislativo <u> </u>	
No. <u>49/26</u> Con su correspondiente	
Exposición de Motivos, suscrito Por: <u> </u>	
H.S. <u>Pedro Hernando Flórez Porras</u>	
H.R. <u>Miguel Ángel Girones</u>	
 S/ SECRETARIO GENERAL	

PROYECTO DE LEY NO. : 49 DE 2026

"Por medio de la cual se fortalecen los mecanismos tecnológicos para el ejercicio del derecho de retracto en el comercio electrónico y se dictan otras disposiciones".

EXPOSICION DE MOTIVOS

1. OBJETO

El presente proyecto de ley tiene por objeto fortalecer el ejercicio efectivo del derecho de retracto en las relaciones de consumo desarrolladas por medios electrónicos, mediante la incorporación de mecanismos tecnológicos que garanticen procedimientos simples, accesibles, transparentes y trazables para los consumidores. La iniciativa no modifica el régimen sustancial del derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011, sino que complementa dicho marco normativo estableciendo estándares mínimos para su implementación en el entorno digital, con el propósito de adecuar la protección del consumidor a las dinámicas del comercio electrónico contemporáneo.

2. JUSTIFICACIÓN

La acelerada transformación digital del comercio ha modificado profundamente la forma en que los consumidores adquieren bienes y servicios. Hoy millones de transacciones se realizan diariamente mediante plataformas electrónicas, aplicaciones móviles, redes sociales, marketplaces y otros canales digitales, permitiendo contratar productos y servicios de manera prácticamente inmediata, desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Esta evolución tecnológica ha generado importantes beneficios para consumidores y empresas, incrementando la oferta disponible, reduciendo costos de transacción y ampliando el acceso a mercados nacionales e internacionales. Sin embargo, la facilidad con la que actualmente puede celebrarse un contrato electrónico no siempre encuentra correspondencia cuando el consumidor pretende ejercer los mecanismos de protección previstos por la ley.

Uno de los ejemplos más evidentes corresponde al derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011. Aunque dicho derecho constituye una de las principales garantías del consumidor frente a las ventas a distancia, en la práctica su ejercicio continúa enfrentando múltiples barreras derivadas del diseño mismo de las plataformas digitales utilizadas por numerosos proveedores.

Es frecuente encontrar procedimientos excesivamente complejos para presentar solicitudes de retracto, formularios ocultos, exigencias documentales innecesarias, canales exclusivos de atención que obligan al consumidor a efectuar llamadas telefónicas, enviar correos electrónicos o acudir presencialmente a establecimientos comerciales, incluso cuando toda la relación contractual se desarrolló íntegramente mediante medios digitales.

Esta asimetría genera una contradicción evidente: mientras la contratación puede perfeccionarse mediante unos pocos clics, el ejercicio de los derechos posteriores exige procedimientos considerablemente más complejos.

La presente iniciativa busca corregir dicha situación mediante la incorporación de estándares mínimos de funcionamiento tecnológico para el ejercicio del derecho de retracto, fortaleciendo su efectividad sin modificar las reglas sustanciales previstas en el Estatuto del Consumidor.

El presente proyecto no modifica el contenido material del derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011, ni amplía sus causales de procedencia o improcedencia. Su finalidad consiste exclusivamente en adecuar los mecanismos tecnológicos utilizados en el comercio electrónico para garantizar que dicho derecho pueda ejercerse de manera efectiva, transparente, trazable y oportuna. En un entorno donde la contratación digital se ha convertido en una práctica cotidiana, resulta necesario asegurar que los derechos del consumidor evolucionen al mismo ritmo que las tecnologías mediante las cuales se celebran los contratos.

3. CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA

Durante la última década Colombia ha experimentado un crecimiento sostenido del comercio electrónico. La digitalización acelerada de los procesos comerciales, impulsada especialmente tras la pandemia por COVID-19, modificó de manera permanente los hábitos de consumo de millones de ciudadanos. Actualmente resulta habitual contratar bienes y servicios mediante aplicaciones móviles, plataformas digitales, redes sociales y marketplaces, eliminando barreras geográficas y permitiendo transacciones prácticamente instantáneas.

De acuerdo con cifras de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), el comercio electrónico en Colombia ha mantenido tasas de crecimiento superiores a las del comercio tradicional, consolidándose como uno de los principales motores de la economía digital. Paralelamente, el uso de billeteras digitales, pagos electrónicos y plataformas de intermediación continúa expandiéndose de forma sostenida.

Este crecimiento, sin embargo, exige que los mecanismos de protección del consumidor evolucionen al mismo ritmo que las tecnologías utilizadas por los proveedores. Las normas sustanciales previstas en el Estatuto del Consumidor siguen siendo plenamente vigentes; no obstante, muchos de los procedimientos tecnológicos utilizados actualmente por las plataformas digitales no existían cuando fue expedida la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, se hace necesario complementar el marco jurídico vigente mediante reglas que permitan garantizar que los derechos ya reconocidos por la legislación puedan ejercerse de manera efectiva dentro del ecosistema digital.

4. EL PROBLEMA JURÍDICO

El problema que aborda la presente iniciativa puede resumirse en la siguiente pregunta:

¿Cómo garantizar el ejercicio efectivo del derecho de retracto cuando la contratación se realiza íntegramente por medios digitales, pero su ejercicio continúa dependiendo de procedimientos tecnológicos diseñados unilateralmente por los proveedores?

La Ley 1480 reconoce el derecho, Sin embargo, no establece estándares tecnológicos mínimos sobre la forma en que debe implementarse dentro de las plataformas digitales. Como consecuencia, cada proveedor diseña libremente sus procedimientos. Ello ha permitido la aparición de prácticas como: ocultamiento de formularios de retracto; multiplicidad innecesaria de pasos; exigencia de autenticaciones adicionales; utilización exclusiva de líneas telefónicas; exigencia de formatos físicos; ausencia de trazabilidad; inexistencia de confirmaciones automáticas; incertidumbre sobre el estado del trámite; demoras injustificadas en los reembolsos.

En muchos casos, estas barreras no constituyen una negación formal del derecho, sino mecanismos que dificultan materialmente su ejercicio.

La doctrina especializada ha denominado este fenómeno como fricciones digitales o dark patterns, entendidos como diseños de interfaz orientados a influir o dificultar determinadas decisiones del consumidor mediante configuraciones tecnológicas que aprovechan sesgos cognitivos o incrementan artificialmente los costos de ejercer un derecho.

La presente ley busca impedir que el diseño tecnológico se convierta en un obstáculo para la efectividad de las garantías legales del consumidor.

5. JUSTIFICACIÓN CONSTITUCIONAL

La presente iniciativa encuentra sólido fundamento en la Constitución Política de Colombia, particularmente en los principios del Estado Social de Derecho, la protección reforzada de los consumidores, la buena fe en las relaciones jurídicas, la igualdad material en el acceso a los derechos, la función social de la empresa y la intervención del Estado en la economía para corregir fallas de mercado y proteger a los sectores más vulnerables de la relación de consumo.

El proyecto de ley no crea un nuevo derecho, ni modifica el contenido sustancial del derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011. Su finalidad consiste en garantizar que dicho derecho pueda ejercerse de manera efectiva dentro del entorno digital, eliminando barreras

tecnológicas que actualmente dificultan su ejercicio y fortaleciendo los mecanismos de transparencia, trazabilidad y eficiencia propios del comercio electrónico.

En este sentido, la iniciativa se fundamenta en los siguientes mandatos constitucionales:

5.1. Estado Social de Derecho y efectividad de los derechos (artículos 1 y 2 de la Constitución)

El artículo 1 de la Constitución Política define a Colombia como un Estado Social de Derecho, fundado, entre otros principios, en el respeto por la dignidad humana, la prevalencia del interés general y la efectividad de los derechos.

Por su parte, el artículo 2 establece como uno de los fines esenciales del Estado garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

La Corte Constitucional ha señalado de manera reiterada que el Estado Social de Derecho no se limita al reconocimiento formal de los derechos, sino que impone a las autoridades el deber de adoptar medidas positivas para hacerlos realmente exigibles por parte de los ciudadanos.

En esa medida, no basta con que el Estatuto del Consumidor reconozca el derecho de retracto; resulta igualmente necesario que existan mecanismos tecnológicos adecuados que permitan ejercerlo de manera sencilla, accesible y efectiva cuando la contratación se desarrolla íntegramente mediante medios electrónicos.

La presente iniciativa responde precisamente a ese mandato constitucional, al eliminar obstáculos tecnológicos que pueden convertir un derecho legalmente reconocido en una garantía de difícil ejercicio práctico.

5.2. derecho fundamental a la igualdad (artículo 13)

El artículo 13 de la Constitución consagra el derecho a la igualdad y obliga al Estado a promover las condiciones para que esta sea real y efectiva. En el comercio electrónico existe una evidente asimetría entre consumidores y proveedores.

Los proveedores diseñan unilateralmente las plataformas digitales, determinan la arquitectura de navegación, establecen los procedimientos para ejercer derechos posteriores a la contratación y controlan integralmente la información relacionada con las transacciones.

Por el contrario, el consumidor únicamente puede interactuar con la interfaz previamente diseñada por el proveedor, careciendo de capacidad para modificar las condiciones tecnológicas bajo las cuales ejercerá sus derechos.

Esta desigualdad estructural justifica la intervención del legislador con el propósito de garantizar condiciones mínimas de equilibrio entre las partes.

La Corte Constitucional ha reconocido que el consumidor constituye la parte débil de la relación de consumo y que dicha circunstancia habilita al legislador para establecer medidas especiales de protección orientadas a equilibrar las relaciones contractuales.

La presente ley desarrolla precisamente ese mandato, imponiendo estándares tecnológicos mínimos que reduzcan las barreras existentes para el ejercicio del derecho de retracto.

5.3. Protección constitucional de los consumidores (artículo 78)

El principal fundamento constitucional del presente proyecto se encuentra en el artículo 78 de la Constitución Política, según el cual:

"La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios."

La Corte Constitucional ha señalado que esta disposición elevó la protección del consumidor a rango constitucional, reconociendo que la relación de consumo presenta importantes desequilibrios económicos, técnicos e informativos que justifican una protección reforzada por parte del Estado.

La jurisprudencia ha explicado que el artículo 78 no solo protege aspectos relacionados con la calidad o seguridad de los bienes y servicios, sino que comprende el conjunto de garantías necesarias para que el consumidor pueda ejercer plenamente sus derechos dentro del mercado.

En el contexto del comercio electrónico, dicha protección exige que las herramientas tecnológicas utilizadas por los proveedores no se conviertan en mecanismos para dificultar el ejercicio de derechos legalmente reconocidos.

Por ello, la presente iniciativa constituye un desarrollo natural del artículo 78 superior, al establecer estándares mínimos que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de retracto mediante canales digitales.

5.4. Principio de buena fe (artículo 83)

El artículo 83 de la Constitución dispone que las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse al principio de buena fe.

En las relaciones de consumo desarrolladas mediante plataformas digitales, dicho principio exige que el diseño tecnológico de los procedimientos no sea utilizado para obstaculizar el ejercicio de los derechos del consumidor.

La buena fe objetiva impone deberes de comportamiento leal, colaboración, transparencia y confianza recíproca entre las partes.

En consecuencia, el proveedor no puede aprovechar su posición de control sobre la infraestructura tecnológica para diseñar procedimientos innecesariamente complejos o confusos que desincentiven el ejercicio del derecho de retracto.

Las obligaciones previstas en el presente proyecto constituyen una manifestación concreta del deber constitucional de actuar conforme a la buena fe en las relaciones de consumo digitales.

6. CONTEXTO NORMATIVO

El presente proyecto de ley se inserta dentro del marco jurídico colombiano de protección al consumidor, comercio electrónico, mensajes de datos y transformación digital del Estado. Su finalidad no es modificar el régimen sustancial del derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011, sino desarrollar los mecanismos tecnológicos necesarios para garantizar su ejercicio efectivo en el contexto actual del comercio electrónico.

La iniciativa responde a la evolución de las relaciones de consumo digitales y complementa la legislación vigente mediante la incorporación de estándares mínimos de accesibilidad, trazabilidad, interoperabilidad y transparencia aplicables a las plataformas digitales que comercializan bienes y servicios.

A continuación, se presentan las principales disposiciones normativas que sustentan el proyecto.

6.1. Ley 527 de 1999: Comercio Electrónico y Mensajes de Datos

La 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", constituye el principal fundamento jurídico del comercio electrónico colombiano.

Esta ley incorporó al ordenamiento nacional los principios de equivalencia funcional y neutralidad tecnológica propuestos por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI - UNCITRAL), permitiendo que los mensajes de datos produzcan los mismos efectos jurídicos que los documentos físicos.

La Ley 527 reconoce la validez jurídica de: los mensajes de datos; los contratos electrónicos; las comunicaciones digitales; las firmas electrónicas y digitales; la conservación electrónica de documentos. De igual manera, establece que la información generada electrónicamente podrá utilizarse como medio probatorio siempre que se garantice su integridad y confiabilidad.

El presente proyecto desarrolla estos principios al establecer la obligación de conservar registros electrónicos del ejercicio del derecho de retracto, generar constancias automáticas de radicación y mantener sistemas de trazabilidad digital que permitan acreditar el cumplimiento de los procedimientos legales.

En este sentido, la iniciativa fortalece la aplicación práctica de la Ley 527 de 1999 dentro del ámbito específico de la protección del consumidor.

6.2. Ley 1480 de 2011: Estatuto del Consumidor

La Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, constituye el principal marco normativo de protección de los consumidores en Colombia.

Su objeto consiste en garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como promover el respeto por su dignidad y sus intereses económicos.

Dentro de las garantías reconocidas por esta ley se encuentra el derecho de retracto, previsto en el artículo 47, mediante el cual el consumidor puede resolver unilateralmente determinados contratos celebrados mediante sistemas de financiación, ventas a distancia o métodos no tradicionales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato, según corresponda.

El Estatuto establece, entre otros aspectos: los eventos en que procede el retracto; las excepciones legales; el término para ejercerlo; las obligaciones generales del proveedor; el plazo para efectuar la devolución del dinero.

No obstante, la Ley 1480 fue expedida en un contexto tecnológico muy distinto al actual. En 2011 el comercio electrónico colombiano aún se encontraba en una etapa incipiente, caracterizada por una menor penetración de internet, un uso limitado de dispositivos móviles y la inexistencia de muchas de las plataformas digitales que actualmente concentran una parte significativa de las relaciones de consumo.

Como consecuencia, el Estatuto del Consumidor regula adecuadamente el contenido jurídico del derecho de retracto, pero no establece estándares tecnológicos sobre la forma en que dicho derecho debe implementarse dentro de las plataformas digitales. Precisamente ese vacío es el que pretende atender la presente iniciativa, sin modificar las reglas sustanciales previstas en la Ley 1480.

6.3. Ley 1581 de 2012: Protección de Datos Personales

El ejercicio del derecho de retracto implica necesariamente el tratamiento de datos personales del consumidor. Por esta razón, las obligaciones previstas en el presente proyecto deberán desarrollarse respetando los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, particularmente

los relacionados con: finalidad; necesidad; circulación restringida; seguridad; confidencialidad.

En consecuencia, la información solicitada para ejercer el retracto deberá limitarse estrictamente a aquella necesaria para identificar la transacción y gestionar el correspondiente reembolso, evitando requerimientos excesivos o desproporcionados.

Asimismo, los registros electrónicos cuya conservación ordena la presente ley deberán cumplir los estándares de seguridad previstos por la legislación sobre protección de datos personales.

6.4. Régimen de Protección al Consumidor Financiero

En numerosas operaciones de comercio electrónico intervienen establecimientos de crédito, entidades emisoras de instrumentos de pago y pasarelas tecnológicas encargadas del procesamiento de transacciones.

La Ley 1328 de 2009, que establece el régimen de protección al consumidor financiero, reconoce principios de transparencia, debida diligencia y atención eficiente que resultan plenamente compatibles con la finalidad del presente proyecto.

La interoperabilidad prevista entre plataformas de comercio electrónico y procesadores de pago busca precisamente reducir los tiempos de devolución de recursos, evitando que el consumidor deba realizar actuaciones adicionales ante múltiples intermediarios financieros.

7. COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor, de conformidad con las competencias asignadas por el Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes.

En ejercicio de dichas funciones, la SIC ha desarrollado una amplia actividad administrativa relacionada con el comercio electrónico, la publicidad digital, la información al consumidor y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las ventas a distancia.

No obstante, las facultades de supervisión tecnológica continúan enfrentando importantes desafíos derivados de la ausencia de obligaciones legales específicas sobre: trazabilidad digital; conservación de registros electrónicos; interoperabilidad; evidencia tecnológica; confirmaciones automáticas; seguimiento en línea de solicitudes de retracto.

La presente ley fortalece las herramientas regulatorias disponibles para la autoridad de protección al consumidor, permitiendo verificar de manera objetiva el cumplimiento de las obligaciones tecnológicas por parte de los proveedores.

El marco jurídico colombiano reconoce desde hace varios años la validez de la contratación electrónica y protege el derecho de retracto de los consumidores. Sin embargo, la acelerada evolución tecnológica ha transformado profundamente la forma en que se desarrollan las relaciones de consumo.

Hoy las plataformas digitales utilizan arquitecturas complejas, interfaces altamente personalizadas, algoritmos de recomendación y procesos automatizados que no estaban contemplados cuando se expidieron las principales normas que regulan el comercio electrónico.

Esta realidad hace necesaria una actualización legislativa que no altere el contenido sustancial de los derechos existentes, sino que adapte sus mecanismos de ejercicio a las condiciones tecnológicas actuales.

En ese contexto, el presente proyecto complementa el Estatuto del Consumidor mediante la incorporación de estándares mínimos para el ejercicio digital del derecho de retracto, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad, la accesibilidad y la eficiencia de los procedimientos electrónicos, en armonía con el ordenamiento jurídico vigente y con los principios que orientan la transformación digital del país.

8. CONTEXTO INTERNACIONAL.

La transformación digital de la economía ha modificado profundamente las relaciones de consumo a nivel global. En las últimas dos décadas, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial, permitiendo que millones de consumidores adquieran bienes y servicios mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, redes sociales y otros canales electrónicos. Paralelamente, los organismos internacionales y múltiples jurisdicciones han advertido que la protección tradicional del consumidor resulta insuficiente cuando los derechos reconocidos por la ley dependen del diseño tecnológico de las plataformas utilizadas por los proveedores.

En este contexto, la tendencia regulatoria internacional ya no se limita a reconocer derechos sustanciales, como el derecho de desistimiento o retracto, sino que busca garantizar que dichos derechos puedan ejercerse de manera sencilla, accesible, transparente y eficaz dentro de los entornos digitales.

La presente iniciativa se inscribe dentro de esa evolución normativa y recoge las mejores prácticas desarrolladas por organismos multilaterales y diferentes ordenamientos jurídicos, adaptándolas al contexto constitucional y legal colombiano.

En este sentido, La Unión Europea constituye actualmente el referente internacional más avanzado en materia de protección del consumidor digital, cuya normativa relevante será desarrollada a continuación.

8.1. Directiva 2011/83/UE

La Directiva 2011/83/UE armonizó el derecho de desistimiento dentro de los Estados miembros y estableció un conjunto de garantías destinadas a facilitar su ejercicio en los contratos celebrados a distancia.

Entre sus principales disposiciones se destacan:

1. reconocimiento del derecho de desistimiento para contratos celebrados a distancia;
2. obligación de suministrar información clara antes de la contratación;
3. utilización de formularios estandarizados;
4. obligación de confirmar electrónicamente las solicitudes;
5. reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor, salvo acuerdo en contrario;
6. prohibición de imponer costos adicionales derivados del ejercicio del derecho.

La filosofía de esta Directiva consiste en que la facilidad con la que se celebra un contrato electrónico debe corresponderse con una facilidad equivalente para ejercer los derechos posteriores.

8.2. Directiva (UE) 2019/2161 ("New Deal for Consumers")

Acto seguido, la Directiva (UE) 2019/2161 ("New Deal for Consumers"), fortaleció considerablemente la protección del consumidor frente a prácticas digitales engañosas.

Entre otras medidas:

1. incrementó las obligaciones de transparencia en plataformas digitales;
2. reforzó la información precontractual;
3. introdujo mecanismos más severos frente a incumplimientos masivos;
4. fortaleció las competencias de las autoridades nacionales de protección al consumidor.

Aunque no regula específicamente el derecho de retracto, constituye un importante antecedente en la regulación de las relaciones de consumo desarrolladas mediante plataformas digitales.

8.3. Directiva (UE) 2023/2673

Uno de los desarrollos regulatorios más innovadores en materia de protección del consumidor digital corresponde a la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, expedida el 22 de noviembre de 2023, mediante la cual se modificó la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se derogó la antigua Directiva 2002/65/CE. Aunque la reforma tiene

como eje principal los contratos financieros celebrados a distancia, el legislador europeo aprovechó esta modificación para introducir reglas de alcance general sobre el ejercicio electrónico del derecho de desistimiento, aplicables a todos los contratos celebrados mediante interfaces en línea. La Directiva comenzó a aplicarse el 19 de junio de 2026.

La principal innovación consiste en la incorporación del artículo 11a a la Directiva 2011/83/UE, mediante el cual se establece que, cuando un contrato se haya celebrado a través de una interfaz digital, el consumidor deberá poder ejercer el derecho de desistimiento utilizando igualmente una función electrónica específica disponible dentro de dicha interfaz. Este cambio representa un giro significativo en la política europea de protección al consumidor, al reconocer que la efectividad de los derechos ya no depende únicamente de su consagración normativa, sino también del diseño tecnológico de las plataformas donde se desarrollan las relaciones de consumo.

En particular, la Directiva impone a los proveedores varias obligaciones tecnológicas que resultan especialmente relevantes: disponer de una función electrónica específica para ejercer el derecho de desistimiento; identificar dicha función mediante una expresión clara e inequívoca, como "Retirarse del contrato aquí" ("Withdraw from contract here") o una formulación equivalente; garantizar que dicha función permanezca disponible de forma continua durante todo el plazo legal para ejercer el derecho; asegurar que sea fácilmente localizable, visible y accesible dentro de la interfaz digital; permitir que el consumidor suministre únicamente la información necesaria para identificar el contrato y el medio electrónico mediante el cual recibirá la confirmación; incorporar una función independiente de confirmación mediante la cual el consumidor formalice definitivamente el ejercicio del derecho; remitir, sin demora indebida, una constancia electrónica de recepción que incluya el contenido de la solicitud, así como la fecha y la hora exacta de su presentación; y reconocer que el derecho se entiende ejercido oportunamente desde el momento en que el consumidor envía electrónicamente su declaración de desistimiento dentro del término legal.

Estas disposiciones evidencian un cambio de paradigma en el derecho del consumo europeo. Mientras la regulación tradicional se concentraba en reconocer derechos sustanciales, la Directiva 2023/2673 incorpora obligaciones relacionadas con la arquitectura digital de las plataformas, entendiendo que el diseño de la interfaz puede facilitar o dificultar el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor.

Resulta especialmente relevante que la exposición de motivos de la Directiva parte de un principio de gran afinidad con la presente iniciativa: el ejercicio del derecho de desistimiento no debe ser más gravoso que la celebración del contrato. Este criterio inspira las nuevas obligaciones sobre accesibilidad, simplicidad y confirmación electrónica, y constituye uno de los referentes comparados más sólidos para el desarrollo del principio de equivalencia digital que incorpora el presente proyecto de ley.

Asimismo, la Directiva incorpora salvaguardias frente al uso de patrones oscuros (dark patterns) y otras técnicas de diseño que puedan manipular la decisión del consumidor o desincentivar el ejercicio de sus derechos. La regulación europea reconoce que determinadas configuraciones de las interfaces digitales pueden convertirse en mecanismos de presión o fricción que afectan la libertad de elección del consumidor, razón por la cual exige a los Estados miembros adoptar medidas para limitar dichas prácticas.

La experiencia europea demuestra que la evolución del comercio electrónico exige avanzar desde una protección centrada exclusivamente en el contenido de los derechos hacia una regulación que también contemple los mecanismos tecnológicos mediante los cuales dichos derechos son ejercidos. Bajo esa misma lógica, el presente proyecto propone que el derecho de retracto reconocido en la Ley 1480 de 2011 esté acompañado de estándares mínimos sobre accesibilidad digital, trazabilidad, confirmación electrónica, interoperabilidad y automatización de los procesos de reembolso, garantizando que la facilidad con la que hoy se celebran contratos electrónicos encuentre una correspondencia equivalente al momento de ejercer los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce a los consumidores.

9. CONCLUSIÓN

La transformación digital ha redefinido la manera en que los consumidores interactúan con el mercado. Hoy, la celebración de contratos de consumo puede realizarse en cuestión de segundos mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, redes sociales y otros canales electrónicos que ofrecen experiencias cada vez más ágiles e intuitivas. Sin embargo, esa misma evolución tecnológica no siempre se ha visto reflejada en los mecanismos disponibles para ejercer los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce a los consumidores.

Si bien el Estatuto del Consumidor consagró desde 2011 el derecho de retracto como una garantía esencial en las ventas a distancia, la experiencia práctica ha demostrado que, en numerosos casos, el diseño de las plataformas digitales, la fragmentación de los canales de atención, la ausencia de mecanismos de trazabilidad y la demora en los procesos de devolución de recursos constituyen barreras que dificultan el ejercicio efectivo de dicho derecho. En consecuencia, el problema ya no radica en la inexistencia de una garantía jurídica, sino en la ausencia de estándares tecnológicos que aseguren su materialización en el entorno digital.

El presente proyecto de ley responde precisamente a esa necesidad. Su propósito no es ampliar el alcance del derecho de retracto, modificar las reglas sustanciales previstas en la Ley 1480 de 2011 ni imponer cargas desproporcionadas a los agentes económicos. Por el contrario, la iniciativa busca fortalecer la efectividad de un derecho ya existente mediante la incorporación de principios y herramientas tecnológicas que garanticen procedimientos simples, accesibles, transparentes, trazables y oportunos.

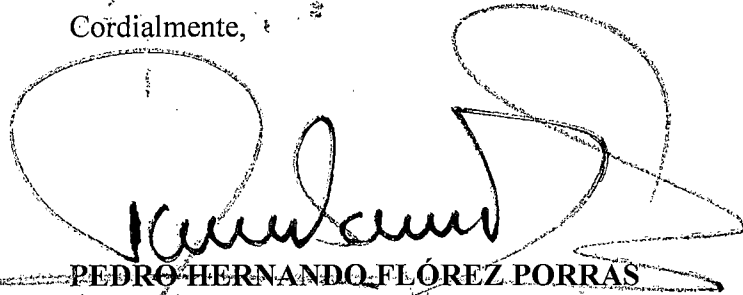
La propuesta se encuentra plenamente armonizada con la Constitución Política, desarrolla el mandato de protección reforzada de los consumidores previsto en el artículo 78 superior y complementa el marco normativo vigente sobre comercio electrónico, mensajes de datos y protección de datos personales. Asimismo, recoge las mejores prácticas internacionales promovidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las Naciones Unidas y la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), e incorpora tendencias regulatorias adoptadas por la Unión Europea, el Reino Unido, Estados Unidos y Australia, especialmente aquellas orientadas a garantizar que el ejercicio de los derechos del consumidor sea tan sencillo como la contratación realizada por medios digitales.

En una economía cada vez más digitalizada, la confianza constituye uno de los principales activos del comercio electrónico. Dicha confianza depende no solo de la facilidad para comprar, sino también de la certeza de que los derechos del consumidor podrán ejercerse de manera efectiva cuando las circunstancias así lo requieran. Un mercado digital competitivo exige reglas claras, procedimientos eficientes y plataformas diseñadas para facilitar, y no obstaculizar, el ejercicio de las garantías legales.

En ese sentido, este proyecto representa un paso necesario hacia la modernización del régimen colombiano de protección al consumidor. Al establecer estándares mínimos de accesibilidad digital, equivalencia procedimental, confirmación electrónica, trazabilidad, interoperabilidad y eficiencia en los procesos de reembolso, la iniciativa fortalece la seguridad jurídica, promueve la confianza en el comercio electrónico y contribuye al desarrollo de un ecosistema digital más transparente, competitivo y respetuoso de los derechos de los consumidores.

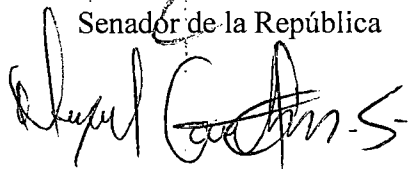
Por las razones expuestas, y en cumplimiento del mandato constitucional de proteger a los consumidores y promover la efectividad de sus derechos en un entorno económico en constante transformación, se somete a consideración del honorable Congreso de la República el presente proyecto de ley, con la convicción de que su aprobación constituirá un avance significativo en la consolidación de un marco regulatorio moderno, equilibrado y acorde con los desafíos de la economía digital del siglo XXI.

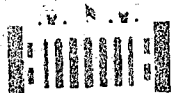
Cordialmente,



PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS

Senador de la República





SENADO DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL

EL día 22 de Julio del año 2026

Ha sido presentado en este despacho el

Proyecto de ley X Acto legislativo

No. 49/26 Con su correspondiente

Exposición de Motivos, suscrita por

U.S. Pedro Hernando Florez

A.R. Miguel Angel Giraldo

SECRETARIO GENERAL