

COVID 19: GUÍA PRÁCTICA PARA ADELANTAR OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Tenga en cuenta las siguientes guías prácticas para adelantar operaciones de comercio electrónico durante la situación excepcional del COVID-19. Esta guía podría no ser aplicable en casos particulares.

IMPORTANCIA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

En el marco del estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional se profirió el Decreto 464 de 2020, el cual, entre otras disposiciones, estipula que las empresas que presten servicios de comercio electrónico, envíos y los operadores logísticos deberán dar prioridad al envío de productos y servicios solicitados en línea que sean de alimentación, bebidas, productos de primera necesidad, farmacéuticos, médicos, ópticos, ortopédicos, de aseo e higiene, alimentos y medicinas para mascotas y de teléfonos, computadores, tabletas y televisores.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han reconocido la importancia del comercio electrónico para asegurar el suministro de bienes y servicios durante la vigencia del aislamiento preventivo obligatorio adoptado por el Gobierno Nacional. Al respecto, dichos Ministerios consideraron que las empresas que prestan el servicio de comercio electrónico podrán comercializar “todos

los bienes que requiera una persona para el desarrollo de su entorno habitual.”

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS OPERADORES DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Los artículos 49 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– disponen las obligaciones y requisitos especiales que deben cumplir los productores o proveedores que comercialicen sus productos por medio de Comercio Electrónico. A continuación se enlistan algunas de dichas obligaciones especiales:

- Informar en todo momento la información sobre su identidad (razón social, NIT, direcciones de notificación, etc.);
- Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que se ofrezcan (características, propiedades, tamaño, naturaleza, origen, modo de fabricación y, en general, toda la información para que el consumidor pueda hacerse

una representación lo más aproximada a la realidad del producto);

- Informar sobre medios de pago disponibles, tiempos de entrega, condiciones generales de los contratos que celebran con los consumidores, costos y gastos de envío que deba asumir el consumidor, precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba cancelar el consumidor, 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;
- El productor o proveedor deberá contar con los canales de comunicación pertinentes para ofrecer soporte, adoptar las medidas de seguridad apropiadas y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma y disponer de mecanismos para que el consumidor ejerza PQRs.

DERECHO DE RETRACTO

El Estatuto del Consumidor prevé el Derecho de Retracto en cabeza de los consumidores, entre otros, para todos los contratos que utilizan métodos no

tradicionales o a distancia, como lo son la mayoría de las operaciones de Comercio Electrónico. En términos sencillos, el Derecho de Retracto consiste en la facultad que tiene el consumidor de arrepentirse de la compra realizada sin sufrir ninguna penalidad en su contra.

El consumidor deberá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y el productor o proveedor deberá devolver todas las sumas pagadas al consumidor sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, dentro de los treinta días calendario siguientes en el que se ejerció el Derecho de Retracto. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de envío que conlleve la devolución.

Sin embargo, la misma norma contempla algunos casos en los que no procederá el Derecho de Retracto, como por ejemplo: (i) cuando la compra verse sobre bienes perecederos; (ii) cuando la compra sea sobre productos confeccionados a la medida o personalizados; o (iii) en la compra de bienes de uso personal.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el marco de las transacciones en el E-Commerce, los productores o proveedores tratarán múltiples datos personales de quienes acceden a los bienes y servicios mediante la plataforma. Estos datos serán utilizados para diferentes finalidades, como para efectos de la misma compra o prestación del servicio, para actividades de mercadeo relacionada con los productos o marcas de los productos adquiridos, o cualquier otra finalidad legítima.

En vista de que se tratarán datos personales, por regla general, los productores o proveedores serán los responsables del tratamiento de los datos personales recolectados, lo cual les atribuye múltiples responsabilidades y obligaciones en el marco del régimen de Protección de Datos Personales.

De acuerdo con lo anterior, como responsables del tratamiento de datos personales, surgirán obligaciones como: (i) obtener consentimiento, previo, expreso e informado por parte del titular para el tratamiento de sus datos personales; (ii) contar con una Política de Tratamiento y ponerla en conocimiento de los titulares; (iii) implementar manuales y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento de los derechos de los titulares; (iv) cumplir con las normas sobre transferencia y transmisión de datos

personales y exigir medidas apropiadas de seguridad a los terceros; (v) cumplir con el principio de responsabilidad demostrada, adoptando un Programa de Gestión de Datos Personales al interior de la compañía, que permita demostrar la adopción de medidas encaminadas a cumplir íntegramente con el régimen; (vi) inscribir las bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos en caso de tener activos superiores a 100.000 UVT; y (vii) informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los titulares cualquier incidente de seguridad que involucre datos personales.

Finalmente, como obligaciones especiales para el tratamiento de datos personales en materia de E-Commerce, los responsables o encargados del tratamiento deberán: (i) adoptar medidas para evitar la suplantación de identidad de los consumidores; (ii) adoptar medidas para garantizar la seguridad de la información de los consumidores; (iii) utilizar los datos personales para contactar a los consumidores en días y horas adecuadas que no perturben su tranquilidad; y (iv) llevar a cabo estudios de impacto de privacidad (PIA por sus siglas en inglés) en caso de que se evidencie que la recolección puede generar riesgos.

“Este documento es emitido por Posse Herrera Ruiz exclusivamente para sus clientes. No tiene el propósito de brindar asesoría legal, ni da origen a una relación profesional. Sus destinatarios deberán en todo caso buscar asesoría legal para atender sus dudas y casos puntuales.”



CONTACTO:

Jorge de los Ríos

Jorge.delosrios@phrlegal.com