



Bogotá D.C 11 de mayo de 2022

Honorable Senadora
NADIA GEORGETTE BLEL SCAFF
Senado de la República

Honorable Senador
EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Senado de la República

Honorable Representante
NIDIA MARCELA OSORIO SALGADO
Cámara de Representantes

Honorable Representante
CHRISTIAN JOSÉ MORENO VILLAMIZAR
Cámara de Representantes

Honorable Representante
KELYN JOHANA GONZÁLEZ DUARTE
Cámara de Representantes

Asunto. Comentarios al TEXTO APROBADO EN LA CÁMARA DE REPRESENTANTES - Proyecto de Ley 284 de 2020 Senado y 291 de 2021 Cámara “Por medio de la cual se establecen garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico y se dictan otras disposiciones”

Reciban un cordial saludo:

La presente comunicación, suscrita por parte de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico – CCCE, la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios – FENALCO, la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, el Gremio de Aplicaciones e Innovación – Alianza In, la Asociación Latinoamericana de Internet – ALAI y Colombia Fintech, organizaciones gremiales que agrupan a las más importantes empresas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Comercio e Industria de Colombia, pretende presentar de forma respetuosa comentarios al TEXTO APROBADO EN LA CÁMARA DE REPRESENTANTES - Proyecto de Ley 284 de 2020 Senado y 291 de 2021 Cámara - *Proyecto de Ley 284 de 2020 Senado y 291 de 2021 Cámara “Por medio de la cual se establecen garantías de protección en favor del consumidor de comercio electrónico y se dictan otras disposiciones,”* el cual se encuentra para cuarto debate, en los siguientes términos:

- **Artículo 3°. Devolución de dinero.**

El artículo en referencia busca disminuir a la mitad, el término para la devolución de dinero por parte del proveedor al consumidor, para los casos en que se ejerza el derecho de retracto. Esta modificación trae para el sector impactos importantes, que se traducen en una imposibilidad al



cumplimiento de la norma por parte de los proveedores/comercializadores que realizan ventas por internet, generando así una nueva brecha regulatoria que limita el adecuado despliegue del comercio electrónico en el país.

Se presenta una imposibilidad debido a varios aspectos, lo primero es aclarar que para que un proveedor/comercio pueda devolver el dinero al consumidor cuando éste ejerza el derecho de retracto es necesario: 1) contar con la información respecto a donde devolver el dinero, 2) que el producto objeto del retracto haya sido devuelto al vendedor y 3) que el vendedor haya validado que el producto se encuentra en el mismo estado en el que fue entregado.

Sobre el primer punto anteriormente mencionado, agradecemos tener en cuenta, que para el caso en que los productos o servicios fueron adquiridos por medio de tarjetas débito, la información del tarjetahabiente no viaja completa al proveedor/comercio y por tanto, éste no cuenta con la información para hacer dicha devolución. En estos casos, el comercio debe solicitar número de cuenta, número de identificación, tipo de cuenta, entidad financiera en la cual se hará la devolución, validar teléfono y correo para proceder con la devolución y respectiva notificación, información que no siempre es entregada de manera rápida ni correcta de parte de los clientes, imposibilitando en esos casos al proveedor/comercializador a devolver los dineros en los tiempos propuestos en el presente proyecto.

Aún en los casos en donde el proveedor/comercio recibe de parte del cliente la información a tiempo y de manera completa, el vendedor debe haber recibido el producto en el mismo estado en el que fue entregado para poder proceder con dicha devolución. La entrega del producto podría hacerla el cliente en un punto físico (cuando exista) o puede ser recogido de parte del proveedor/comercializador, logística inversa que tarda más tiempo cuando se trata de pequeños municipios y lugares apartados del país.

Encontramos que el artículo en referencia no contempla la realidad actual de los pagos electrónicos en el país, en lo que respecta a los pagos con tarjeta débito, por ejemplo, se deben tener en consideración los siguientes puntos: i. los proveedores/comercializadores no cuentan con toda la información financiera del consumidor para realizar la devolución. ii. actualmente el proveedor/comercializador solo recibe el código CUS (referencia de pago), código que no es suficiente para efectuar la devolución de dinero a los consumidores. iii. Para adelantar una devolución de dinero al consumidor los comercios deben acudir a los clientes para solicitar la información respectiva.

Consideramos que dado que el tiempo de devolución de dinero no depende exclusivamente de los proveedores/comercializadores y que un eventual incumplimiento de este tiempo podría acarrear sanciones para el proveedor/comercio, el disminuir de 30 a 15 días sin tener en cuenta la casuística anteriormente señalada, afectaría de manera injusta a muchos agentes del mercado por razones ajenas a su operación desincentivando así el despliegue del comercio electrónico el país.

Resaltamos también la importancia de considerar lo expresado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la carta de comentarios (Oficio No. 2-2021-040684), en lo concerniente al impacto negativo que una reducción en los tiempos podría generar en los servicios de turismo y por consiguiente en el consumidor. Reiteramos que el proyecto de ley no toma en consideración los tiempos y procesos internos de cada uno de los intervinientes en el proceso de pago, tales como los emisores de los instrumentos de pago, comercios y plataformas recaudadoras, devolución que no está en cabeza de un solo actor dentro del sistema.

Sumado a lo anterior, el artículo usa la palabra debitar en un sentido que no es apropiado, se hace necesario aclarar el concepto “débito” entendiéndose por debitar la acción de extraer recursos de una cuenta. Consideramos que no debería hablarse de un debito sino de una acreditación en cuenta, bien sea mediante deposito, consignación, transferencia, entre otras figuras.



Por último, identificamos que el articulado no indica en la sustentación cuál es la falla que se corregiría con la diferenciación de plazos señalada (operaciones débito y crédito), no es claro cuál es el valor, beneficio o mejora que brinda la modificación planteada. Por el contrario, encontramos que complejiza el proceso, recortando los tiempos y señalando excepciones a medios de pagos en concreto.

- **Artículo 4°. Garantías del consumidor de comercio electrónico.**

Frente al literal g):

Agradecemos tener en cuenta que la obligación de contar con canales de “*atención personalizada que garanticen el contacto sincrónico y directo entre las partes contratantes*” genera un impacto negativo y una brecha para el comercio electrónico. Recomendamos evitar incluir obligaciones que limiten la participación de más comercios en la ruta de digitalización y que tornen al comercio electrónico como un canal de costoso acceso.

Pues al exigir canales de atención personalizados, directos y sincrónicos afecta a aquellos comercios pequeños que están hasta ahora ingresando al comercio electrónico, poniendo más requisitos para vender en línea y haciendo más onerosa la digitalización de comercios. La normatividad actual ya prevé, un conjunto de obligaciones que deben cumplir los comercios que desean ingresar al mundo digital, que implican un desgaste importante cuando de Mipymes se trata, imponer obligaciones como la citada se traduce en un grave impacto para el sector.

La comunicación sincrónica es aquella “*en la que los usuarios, a través de una red telemática, coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o vídeo*” o “*aquella que permite una comunicación en tiempo real entre los participantes*”. Si bien los proveedores y expendedores pueden disponer de canales de fácil acceso y de atención personalizada a través del uso de plataformas de comercio electrónico propias o de terceros, es importante aclarar que éstas últimas no pueden “garantizar” una comunicación sincrónica o directa entre partes contratantes que son independientes (Ej. usuarios vendedores y compradores de un portal de contacto donde la información de productos y servicios es proporcionada por múltiples terceros).

Asimismo, consideramos que es pertinente permitir que sean las mismas empresas quienes tengan también suficiente flexibilidad y eficiencia en los canales, medios y tecnologías para la atención al consumidor. Así las cosas es necesario que las empresas tengan un alto grado de autodeterminación a la hora de definir los medios de atención que pondrán al servicio de sus consumidores, particularmente de cara a los distintos tipos de interacciones que tienen con sus clientes y a las distintas necesidades de estos.

Con esto en mente, consideramos que no necesariamente todas las interacciones que existan entre el comercio y el consumidor deben ser sincrónicas y directas. Pues además de incrementar los costos operativos para los proveedores, tampoco está alineado con las tendencias tecnológicas o las necesidades concretas de los consumidores finales en sus distintas interacciones. Por ejemplo, muchas de las solicitudes de información de los consumidores pueden ser solucionadas de manera asincrónica o incluso utilizando distintas tecnologías disponibles que cada vez se masifican más (como árboles de decisiones, *chatbots*, Inteligencia Artificial, etc.)

Particularmente, corresponde a cada uno de los proveedores tener un amplio margen para adaptarse en forma continua a los cambios tecnológicos en materia de atención al usuario y de cómo estos, se vuelven parte del valor agregado que ofrecen a sus consumidores, convirtiéndose así en un elemento adicional de la competencia entre los distintos proveedores.



Por último, no es claro el objetivo de la obligación en comento, pues el Estatuto del Consumidor ya contempla la obligatoriedad de mantener canales de atención para el consumidor, aspecto que no solo garantiza el ejercicio de los derechos del consumidor, sino que también permite que los comercios ofrezcan un mejor servicio a sus clientes, la atención sincrónica complejiza la digitalización de los comercios.

Literal h):

El literal h) señala una de las causales de la reversión de pagos, la cual está referida a cuando *“el consumidor no hubiere recibido el producto”* y disminuye el tiempo de la devolución del dinero a quince (15) días calendario, sin considerar que el Decreto 587 de 2016 establece un periodo de treinta (30) días para este proceso, generando así una confusión en la aplicación de las dos normas, pues el Decreto contempla un término distinto para la misma causal que el proyecto de decreto pretende modificar, generando así inseguridad jurídica e impacto para el consumidor, pues existirán dos términos distintos para la misma causal.

Como se mencionó en el primer punto del presente documento, reiteramos que el término de quince (15) días calendario no resultaría suficiente, ya que no toma en consideración los tiempos y procesos internos de cada uno de los intervinientes en el proceso. Adicional no guarda relación con los tiempos y procesos ya definidos en el ordenamiento jurídico colombiano.

- **Artículo 5. Calificación de los proveedores de comercio electrónico.**

El artículo en mención obliga a los proveedores que venden por medios digitales, a contar con mecanismos de calificación y adicional publicar dichas calificaciones al público en general. Ante esta proposición surgen varias inquietudes que preocupan al sector, pues no es claro por qué el legislador impone mayores cargas para las ventas en línea, que para las ventas en medios físicos. Esto genera barreras para el despliegue de las ventas digitales en el país, pues cada día los comercios se ven preocupados por la cantidad de regulación y requisitos que deben cumplir para poder efectuar ventas por internet.

Existen medidas que permiten tener una mejor atención al cliente, las cuales deberían ser parte de la libertad del empresario dentro de sus modelos de negocio, sin necesidad de que se tornen obligatorias, este es el caso por ejemplo de los mecanismos de calificación, que hoy por hoy varios proveedores los usan como herramientas para mejorar su servicio y que son parte de los mecanismos que usa el comercio para satisfacción y fidelización de clientes, que por tanto no deberían ser obligatorios. Considerando lo anterior, agradecemos la eliminación de este artículo.

- **Artículo 6. Obligaciones de los Portales de Contacto.**

Respetuosamente solicitamos la eliminación del artículo 6 del Proyecto de Ley por cuanto ignora el rol de los portales de contacto dentro del ecosistema digital y las obligaciones ya existentes establecidas en el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011. Por un lado, los portales de contacto en la mayoría de las ocasiones fungen como meros intermediarios y, en consecuencia, al imponer obligaciones adicionales desconoce el rol de estos quienes, los cuales no fungen como proveedores en ningún momento de la transacción. La responsabilidad de las operaciones recae, por el contrario, en los proveedores quienes sí tienen contacto directo con el consumidor.

Por otro lado, el Proyecto de Ley es ambiguo sobre qué aspectos de las operaciones mercantiles de bienes y servicios ofrecidas a través de portales de contacto se deben reglamentar. Esta imposición de cargas adicionales innecesarias no contempla las consecuencias negativas que



traería a las plataformas que actúan meramente como portales de contacto y para la industria del comercio electrónico. Estas cargas resultarían en una inseguridad jurídica, en una disminución en la oferta de servicios de comercio electrónico, disminuyendo a su vez las posibilidades de que los consumidores accedan a mejores ofertas en Colombia.

Consideramos pertinente tener en cuenta la naturaleza de los portales de contacto como intermediarios en el comercio electrónico, condición que necesariamente pone un límite frente a la responsabilidad o alcance respecto del comercio que intermedian, a diferencia de las plataformas que directamente hacen parte de la comercialización de productos, como *retail websites* o portales de comercio electrónico.

Las TIC y el comercio electrónico han tenido y continuarán teniendo un rol fundamental en la reactivación de todos los sectores de la economía en el escenario de pos-pandemia, por lo que no hay que perder de vista su impacto en este escenario. Precisamente, los portales de contacto han servido como una solución tecnológica, a través de la cual los hogares colombianos han podido generar ingresos vendiendo bienes y servicios. Así las cosas, los portales generan nuevas oportunidades para los colombianos, que les dan herramientas para hacer frente a la elevada tasa de desempleo, que ha creado la pandemia de COVID-19.

En ese sentido, se vuelve fundamental no establecer barreras o trabas administrativas o regulatorias que puedan limitar el acceso de las personas a estos. De otra manera, consideramos que podría diluirse o perderse por completo el efecto positivo que generan los portales de contacto en la reactivación económica del país, al permitir que los ciudadanos vendan con facilidad bienes y servicio, y generen ingresos para sus familias.

En la actual coyuntura, el establecimiento de normas adicionales a las ya contenidas en la Ley 1480 de 2011 en torno a los portales de contacto, más que proteger a los consumidores, podría llevar a imponer frenos y barreras regulatorias para aquellos colombianos que han encontrado en estos, una manera de generar recursos y hacer frente a la crisis económica que ha traído la pandemia.

- **Artículo 7. Devolución de dinero al mismo instrumento.**

Respecto a la inclusión sobre la devolución al mismo instrumento con el cual se realizó el pago ó a la cuenta del consumidor, es una inclusión inconveniente, ya que en la práctica puede ocurrir que para la fecha de devolución el consumidor haya cancelado el producto financiero desde el cual se realizó el pago. Lo que se traduciría en un impacto negativo para el mismo consumidor.

Sumado a lo anterior, es importante tener en cuenta los problemas de información que actualmente se presentan, pues como se menciona al inicio de la presente comunicación, el proveedor no cuenta con la información para devolver el dinero al mismo medio de pago.

Considerando lo anterior sugerimos eliminar el artículo 7 referido a la devolución en el mismo instrumento de pago, pues no es posible limitar los derechos del consumidor. Limitar una devolución al mismo medio de pago desnaturaliza la finalidad del artículo, que es la devolución a satisfacción del consumidor sin importar el medio. Los flujos y tiempos de devolución de dinero en el ecosistema financiero de nuestro país son complejos. Intervienen diversos actores, tales como: redes procesadoras de pago, pasarelas de pago, bancos adquirentes, regidos por una normativa y supervisión diferente. Sobre la cual, ni los proveedores de servicios de comercio electrónico ni los comercios, poseen control de actuación alguno.

A continuación, nos referimos a dos casos prácticos donde se puede ilustrar el derecho del consumidor de elegir el medio de pago: El primero, es el de quien realiza una compra y luego extravía su tarjeta de crédito. El segundo, el del usuario que solicita de manera voluntaria que la



devolución de su dinero se realice a un medio de pago distinto (Ej. Consignación en su billetera virtual), sencillamente por una necesidad o interés de inmediatez en la disponibilidad de sus fondos.

- **Artículo 8. Sistemas de financiación.**

El artículo en mención cuenta con serias barreras que no permiten mantener el crecimiento, desarrollo e inclusión que ha generado el crédito digital en Colombia. Lo anterior, toda vez que no se adecúa a la dinámica propia del funcionamiento de este tipo de créditos electrónicos, sino que se limita a reiterar los preceptos incorporados de tiempo atrás, bajo otros escenarios, por la ley 45 de 1990, es decir bajo una legislación desactualizada y obsoleta que fue hecha para condiciones que han evolucionado constante y exponencialmente en muchos campos durante los últimos 30 años cuando aún el Crédito Digital no se encontraba incorporado principalmente como un mecanismo de inclusión para personas no objetivo de los sistemas de financiamiento tradicionales, obviando así las nuevas condiciones del mercado.

De igual manera, la normativa propuesta no contempla a los nuevos actores o entidades que prestan servicios financieros sin ser entidades financieras -Fintechs-, y que han apostado por una inclusión financiera en el país al realizar diversos esfuerzos para llegar a clientes que en algunas ocasiones ni si quieren se consideran objetivo de las entidades financieras tradicionales. Los postulados del texto objeto de estudio y en curso en el Congreso de la República, particularmente en el artículo en cuestión, incorporan una serie de preceptos que en cambio de generar una protección al consumidor realmente imposibilitan el desarrollo de los negocios de Crédito Digital en condiciones de igualdad material con los actores tradicionales, puesto que sus actores al no tener la connotación de entidades financieras no tienen la posibilidad de apalancar el negocio crediticio a partir de la intermediación de recursos, lo que hace que los nuevos actores no puedan operar en igualdad de condiciones. Lo anterior, se erige en un argumento fundamental basado en el desarrollo del principio de la igualdad el cual se traduce y define desde tiempo atrás por la Corte Constitucional Colombiana en sentencia T-432/92 en:

(...) el derecho a que no se instauren excepciones o privilegios que exceptuen a unos individuos de lo que se concede a otros en idénticas circunstancias, de donde se sigue necesariamente que la real y efectiva igualdad consiste en aplicar la ley en cada uno de los acaecimientos según las diferencias constitutivas de ellos. El principio de la justa igualdad exige precisamente el reconocimiento de la variada serie de desigualdades entre los hombres en lo biológico, económico, social, cultural, etc, dimensiones todas ésas que en justicia deben ser relevantes para el derecho. (...),

Igualmente, en sentencia D006 del 29 de mayo de 1992 la Corte igualmente puntualizó:

(...) "Ese principio de la igualdad es objetivo y no formal; él se predica de la identidad de los iguales y de la diferencia entre los desiguales. Se supera así el concepto de la igualdad de la ley a partir de la generalidad abstracta, por el concepto de la generalidad concreta, que concluye con el principio según el cual no se permite regulación diferente de supuestos iguales o análogos y prescribe diferente normación a supuestos distintos. Con este concepto sólo se autoriza un trato diferente si está razonablemente justificado. Se supera también, con la igualdad material, el igualitarismo o simple igualdad matemática.



Hay pues que mirar la naturaleza misma de las cosas; ella puede en sí misma hacer imposible la aplicación del principio de la igualdad formal, en virtud de obstáculos del orden natural, biológico, moral o material, según la conciencia social dominante en el pueblo colombiano.

Por ello, para corregir desigualdades de hecho, se encarga al Estado de promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva. En este sentido se deben adoptar medidas en favor de grupos discriminados o marginados, y proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancias de inferioridad manifiesta, como afirma el artículo 13 en sus incisos 2o. y 3o.

La igualdad material es la situación objetiva concreta que prohíbe la arbitrariedad.

El operador jurídico, al aplicar la igualdad con un criterio objetivo, debe acudir a la técnica del juicio de razonabilidad que, en palabras del tratadista italiano Mortati, "consiste en una obra de cotejo entre hipótesis normativas que requieren distintas operaciones lógicas, desde la individualización e interpretación de las hipótesis normativas mismas hasta la comparación entre ellas, desde la interpretación de los contextos normativos que pueden repercutir, de un modo u otro, sobre su alcance real, hasta la búsqueda de las eventuales disposiciones constitucionales que especifiquen el principio de igualdad y su alcance .

Es así pues, que insistimos y apelamos a la responsabilidad que tiene el Gobierno dentro de su régimen económico y de hacienda pública de promover la libertad económica y recordar la obligación constitucional del Congreso de dictar leyes en materia financiera para todos los actores del crédito tanto convencionales como digitales en las condiciones de igualdad material, que desde tiempo atrás ha definido y mantenido la Corte Constitucional.

Por otro lado, el artículo del Proyecto de Ley previamente mencionado generaría una asimetría mayor de cara al mercado y de los conceptos entre los tres (3) actores principales de financiación en el país: Entidades financieras reguladas Vs Fintech Vs Sector Solidario.

Lo anterior dado que, para las Entidades Financieras reguladas, si es posible el cobro de acceso a “sucursales virtuales” y “retiros en cajeros” (ambos rubros de tecnología) y los mismos no son imputables como interés, a su vez, en el Sector Solidario a través de la circular externa 20 de 2020 la superintendencia de economía solidaria expresa claramente que los cobros de tecnología en las operaciones de crédito no son imputables como intereses.

Así las cosas, conceptualizar la tecnología como intereses en solo uno (1) de los tres (3) principales actores de financiación de Colombia, resultaría a todas luces en una clara “regulación asimétrica” que limitaría el desarrollo y aplicación real del principio de igualdad material.

En tal virtud, consideramos que esta modificación (tecnología como interés) resulta en una regulación anticompetitiva y genera restricciones en acceso al mercado de financiamiento del país y así mismo, en cambio de proteger al consumidor como se argumenta por sus defensores, al final desincentiva económicamente a las entidades que con esfuerzo propio irrigan recursos y fomentan la inclusión en la población marginada particularmente de los sistemas tradicionales de financiación.

Adicionalmente, consideramos que el artículo anteriormente mencionado, debería contemplar lo establecido en los artículos 4 y 5 del Proyecto de Ley 197 de 2020 (Cámara), los cuales establecen los siguiente:



“Artículo 4: Sumas que reputan intereses. *En la realización de crédito digital, se reputarán intereses, toda suma que reciba el acreedor directamente o por interpuesta persona, teniendo como causa el otorgamiento de un crédito, así como aquellas sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito. Así, debe entenderse incluidos en ellos, todas las cargas de tipo accesorio que se derivan para el acreedor respectivo, con excepción de los impuestos directos que se causen.*

Artículo 5: Sumas que no reputan intereses. *En la realización de crédito digital, no configuran intereses, aquellos rubros relacionados con los servicios adicionales de tipo tecnológico que sean complementarios al crédito, ni el pago por aquellos servicios que no se encuentren vinculados directamente al crédito, pero que el acreedor preste en favor de sus deudores, como podrían ser: cobro por el uso de la plataforma tecnológica, estudios de títulos y avalúos, estudio de idoneidad de garantías, gravamen a los Movimientos Financieros – GMF. Seguros, fianza, aval, IVA, Cuota de manejo de tarjeta de crédito o débito, sistemas de fidelización y membresías, tiendas virtuales, generación y descarga de certificados, Hipoteca/Garantía mobiliaria, Mantenimiento y disponibilidad del cupo de crédito, cobros por velocidad del desembolso, entre otras” (cursivas fuera de texto original).*

Contrario al artículo octavo del Proyecto de Ley 284 de 2020, los artículos anteriormente citados, sí tienen realmente en cuenta todos los avances en temas de innovación financiera, como lo son los modelos de negocio de Crédito Digital, modelos que buscan ofrecer servicios que impulsen la inclusión financiera del país y así mismo contribuyen a la eliminación de figuras delictivas e ilegales como lo son las del denominado “Gota a Gota”, “Prestamistas” o “Paga Diario” que incentivan aún más la violencia, la desbancarización de la población y la permanencia de esta en estados de pobreza. El impacto directo de las Fintech en términos de inclusión financiera se puede evidenciar claramente desde el año 2019 en adelante, donde tomando información de *DATA CRÉDITO EXPERIAN*, podemos evidenciar que en año 2021, específicamente en el mes de diciembre, se registró la apertura de cerca de dos millones (2.000.000) de productos, superando al Sistema Financiero Tradicional.

Ahora bien, en Colombia la regulación financiera se centra en los proveedores de servicios financieros en vez de enfocarse en los productos financieros que se ofrecen en el mercado y el beneficio que logran entre los consumidores. Es entendible que una “regulación prudencial” regule a todas las entidades que reciben depósitos, y es necesario aplicar las mismas reglas generales de transparencia, presentación de información y protección del consumidor a todas las entidades prestamistas, incluyendo las digitales.

Independientemente de la regulación prudencial, un resultado del libre mercado es que se desarrollen productos de crédito similares basados en el uso de la tecnología, conforme a diferentes reglas dependiendo del proveedor de servicios financieros, tal como sucede con el sector solidario con las cooperativas de aporte y crédito principalmente.

El sistema de igual manera debe evitar las distorsiones en las actividades financieras, procurando respetar y proteger la salud financiera de los ciudadanos, por ejemplo, el potencial sobreendeudamiento.

Los clientes más vulnerables son los que acuden a los servicios ofrecidos por el mercado del crédito digital no bancario puesto que rara vez logran cumplir con la totalidad de la información documentaria que requiere el sector de servicios financieros formales y sus activos no suelen reunir las condiciones para fungir de garantía en el sector financiero regulado, de hecho y como se indicó ni siquiera pueden tener la consideración de “cliente objetivo”



Teniendo en cuenta lo expuesto en este documento, solicitamos respetuosamente que se mantenga la redacción original del texto, el cual contemplaba la posibilidad de cobrar cargos adicionales sin que se reputen como interés. La tasa de usura, además de ser anacrónica, es precisamente la razón por la cual no se ha podido lograr una verdadera inclusión financiera en el país y si a esta se le agregan otros valores, es imposible que otros actores diferentes a las entidades financieras, como lo son las empresas de crédito digital, logren llevar a cabo su misión: Lograr una verdadera inclusión financiera en el país e implementar los avances en materia de innovación tecnológica y financiera, los cuales buscan agilidad en los procesos y facilidad en la adquisición de créditos.

- **Artículo 9. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

Respetuosamente solicitamos la eliminación del artículo 9 del Proyecto de Ley por cuanto vulnera el debido proceso al establecer que *“Contra las órdenes impartidas en virtud de este numeral, no procederá ningún recurso.”* Esto va directamente en contradicción del artículo 29 de la Constitución Política de Colombia que establece: *“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.”* y *“Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.”*

Frente al debido proceso la Corte Constitucional ha establecido en diversas sentencias que es un principio inherente al Estado de Derecho, y que debe ser extendido a toda clase de actuaciones administrativas¹. Específicamente sobre el debido proceso administrativo, la Corte ha indicado que:

“La jurisprudencia constitucional ha diferenciado entre las garantías previas y posteriores que implica el derecho al debido proceso en materia administrativa. Las garantías mínimas previas se relacionan con aquellas garantías mínimas que necesariamente deben cobijar la expedición y ejecución de cualquier acto o procedimiento administrativo, tales como el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el juez natural, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, autonomía e independencia de los jueces, entre otras. De otro lado, las garantías mínimas posteriores se refieren a la posibilidad de cuestionar la validez jurídica de una decisión administrativa, mediante los recursos de la vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa administrativa.”² (negrilla fuera de texto).

En ese sentido, las actuaciones administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio deben observar el principio del debido proceso, incluyendo las garantías mínimas posteriores a las que ha hecho referencia la Corte Constitucional, por lo que la disposición en comento debe ser eliminada. Eliminar la posibilidad de interponer recursos a las órdenes que expida contraría lo establecido por la Corte y la misma constitución en su artículo 29. Con lo anterior solicitamos respetuosamente la eliminación del recientemente añadido artículo 9.

Agradecemos tener en cuenta los comentarios presentados, pues el proyecto de ley impacta a distintos actores que hacen parte de la cadena de valor del comercio electrónico, incluyendo al

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-034 de 2014. Referencia: expediente D-9566. MP. María Victoria Calle Correa.

² Ibidem.



sistema financiero, la logística, plataformas, comercios, entre otros. Solicitamos atentamente que se convoque un espacio para escuchar a la industria, en la que participen los diferentes agentes de las transacciones de comercio electrónico (entre estos, a los portales de contacto, los vendedores y proveedores). Esto contribuiría a una regulación informada que cuente con la participación ciudadana.

De antemano agradecemos su atención a la presente.

Cordialmente,

MARÍA FERNANDA QUIÑONES Z.
Presidenta Ejecutiva
**Cámara Colombiana de Comercio
Electrónico – CCCE**

JAIME ALBERTO CABAL
Presidente
Federación Nacional de Comerciantes Empresarios – FENALCO

ALBERTO SAMUEL YOHAI
Presidente
**Cámara Colombiana de Informática y
Telecomunicaciones – CCIT**

ERIK RINCÓN CÁRDENAS
Presidente
Colombia Fintech

RAÚL ECHEBERRÍA
Presidente
Asociación Latinoamericana de Internet – ALAI

JUAN PABLO MALAVER
Presidente Junta Directiva
Gremio de Aplicaciones e Innovación – Alianza In