



**CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO**  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

---

Comisión de Gobierno y Regulación  
18 de noviembre de 2022

# Orden del día

- 1 Reunión Departamento Nacional de Planeación - PND
- 2 Audiencias – Congreso de la República
- 3 Estatus Proyecto de Ley - Reforma Tributaria
- 4 Sello de Comercio Electrónico



1

# Reunión Departamento Nacional de Planeación - PND



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Reunión Departamento Nacional de Planeación

El DNP nos invitó a una reunión con el objetivo de conocer el enfoque que va a tener el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026.

## Aspectos destacados

- ❖ Se busca que el PND sea un documento corto dividido en seis temáticas base.
  - Ordenamiento Territorial
  - Seguridad Humana
  - Alimentación
  - Vida y cambio climático
  - Convergencia regional
  - Estabilidad macroeconómica
- ❖ Se busca que esté enfocado en nuevos objetivos y pilares diferentes a los ya incluidos en los distintos documentos CONPES.
- ❖ Desde el gremio nos encontramos trabajando en propuestas concretas que tienen como insumo los aportes que nos han enviado algunos afiliados, propuestas que remitiremos para sus comentarios la próxima semana.



2

# Audiencias – Congreso de la República



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Audiencia – Proyecto de Ley Código Electoral

*La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico participó en la Audiencia Pública del Proyecto de Ley 111 Senado – 277 Cámara, invitación recibida por parte de la Comisión Primera.*

## Aspectos destacados

- ❖ *Se señalan los impactos que puede traer al sector el proyecto de ley, principalmente en lo referente al artículo 134 sobre la identificación y autenticación por medios digitales.*



# Audiencia – Proyecto de Ley Obsolescencia Programada

*La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico participó en la Audiencia Pública del Proyecto de Ley 307 de 2021, convocada por los Representantes Diego Fernando Caicedo Navas y Julián David López Tenorio.*

## Aspectos destacados

- ❖ *Se señalan los impactos que puede traer al sector el proyecto de ley, destacando que este no contempla la realidad sobre como funciona el ecosistema tecnológico, ni las dinámicas de producción de los dispositivos.*



3

# Estatus Proyecto de Ley – Reforma Tributaria



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Estatus – Proyecto de Ley Reforma Tributaria

*El Proyecto de Ley que contempla una reforma tributaria para el país fue aprobado esta semana en conciliación en la plenaria del Senado y de la Cámara de Representantes. El proyecto pasa a sanción presidencial.*

## Aspectos destacados

### - **Presencia Económica Significativa - cambios favorables que se lograron:**

*Las condiciones que estaban en bienes se extendieron también para servicios.*

*Se eliminaron los numerales 2.9 y 2.10 sobre servicios de educación online y entrenamiento a distancia.*

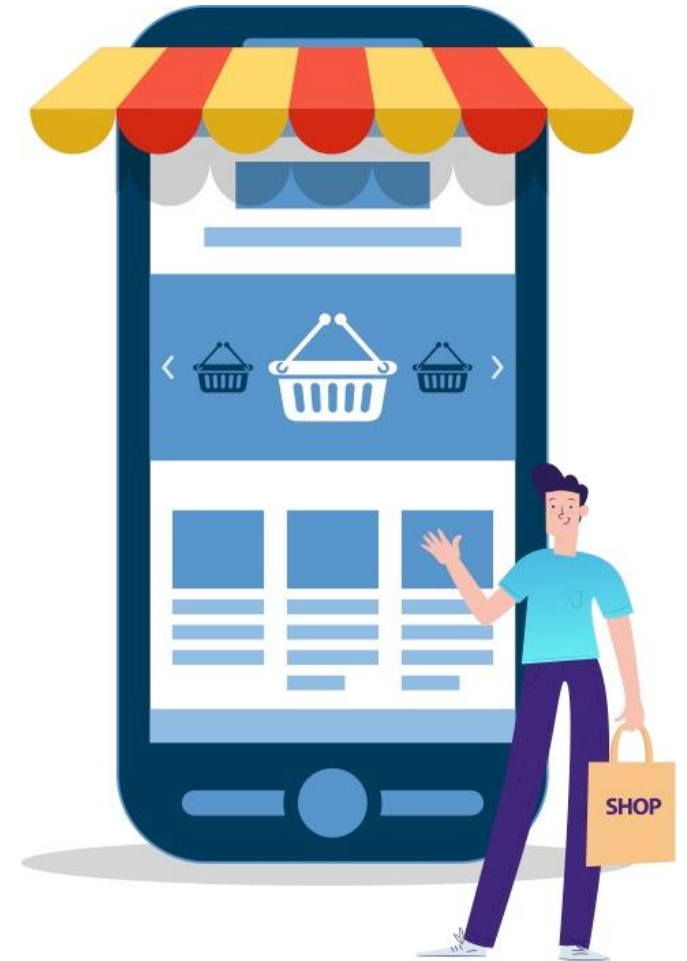
*Se disminuyó la tarifa al 3% sobre la totalidad de ingresos brutos.*

*Se da prevalencia a los acuerdos suscritos por Colombia sobre doble tributación.*

*Se solicita al Gobierno Nacional reglamentar los mecanismos de recaudo y se incluye un régimen de transición hasta el 01 de enero de 2024.*

### - **Días sin IVA:**

*La reforma deroga los artículos 37, 38 y 39 de la Ley 2155 de 2021 referente a los días sin IVA, los cuales regirán hasta el 1 de enero de 2023.*



4

# Sello de Comercio Electrónico



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Temática

- 1 Necesidad y objetivo del Sello
- 2 Módulos del Sello e-Trust
- 3 Cifras y experiencias internacionales
- 4 Esquema de tiempo de trabajo
- 5 Modelo de Gobierno del Sello



1

# Necesidad y objetivo Sello de Comercio Electrónico



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
**COMERCIO  
ELECTRÓNICO**  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Sello de Comercio Electrónico eTrust



¿En qué consiste el sello eTrust?

- Sello que **certifica el cumplimiento de buenas prácticas** por parte de las empresas en tres diferentes eslabones:  
***Pagos – Logística – Consumidor.***
- Para usar el Sello, **se requiere haber cumplido previamente con una serie de requisitos** y contar con un certificado de uso.



Efectos de un sello de comercio electrónico

- **Consumidor:** Mejora en la calidad de la información – mecanismos de resolución de disputas de forma más eficaz – mayor protección y garantía de sus derechos.
- **Empresas:** Impacto en la reputación de la empresa – incrementar la confianza en sus clientes, brindando mayor seguridad – incremento en la conversión de visitas.



# Motivos e Incentivos

El Sello de Comercio Electrónico **e-Trust** permite cumplir con varios de los pilares y objetivos del gremio para el **fomento y desarrollo del comercio electrónico**. La generación de **confianza en el sector** de cara a brindar mayor tranquilidad en el consumidor al momento de realizar compras en línea y la **representación de nuestros afiliados** de cara a evitar amenazas regulatorias que impacten y limiten al sector:



- ❖ Se han identificado tres eslabones iniciales que tienen un impacto directo en la confianza del consumidor
- ❖ Aumentar la confianza y tranquilidad del consumidor en el eCommerce.



- ❖ Mitigar amenazas regulatorias y contar con un esquema de buenas prácticas.
- ❖ Visibilidad como gremio y soporte técnico ante el Gobierno Nacional.



- ❖ Promover el crecimiento del comercio electrónico.
- ❖ Fortalecer buenas prácticas en la industria.

2

# Módulos del Sello e-Trust



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Módulos del Sello e-Trust

El Sello de Comercio Electrónico **e-Trust** está inicialmente enfocado en tres grandes módulos, que buscan resolver las cinco inquietudes constantes de todo consumidor en el comercio electrónico.



e-Trust Pagos



e-Trust Logística



e-Trust Consumidor

**¿Cuáles son las constantes preguntas de todo consumidor al hacer compras en línea?**

¿Cuánto me va a costar?

¿Realizar el pago es seguro?

¿Me va a llegar lo que pedí?

¿Cuánto tiempo se tarda en llegar?

Si no me satisface la compra, ¿va a ser fácil regresarla?



# e-Trust Pagos

## Objetivo

- ◇ Identificación de los **riesgos presentes en la operación de las pasarelas de pagos**, tanto en el modelo Agregador como en el modelo Gateway, con la finalidad de **desarrollar las mejores prácticas que permitan mitigar los riesgos** asociados a esta actividad.

## Actividades desarrolladas

- ◇ Estructuración de una **matriz de riesgo** en cada modelo de las Pasarelas identificando el flujo completo de la operación.
- ◇ Definición de **buenas prácticas conforme a cada actividad operativa**.
- ◇ Evaluación de las normas actuales que rigen el sistema de pagos con la finalidad de considerar los **mínimos legales previstos en la regulación**.



# e-Trust Logística

## Objetivo

- ◇ Identificación de **brechas en la operación logística para comercio electrónico** con el objetivo de desarrollar una serie de **buenas prácticas que permitan fortalecer la operación y potencializar el sector.**

## Actividades desarrolladas

- ◇ Elaboración de un **estudio sobre barreras y desafíos** en el sector logístico.
- ◇ Estructuración de un **mapa de actores** en el sector y análisis del mercado relevante.
- ◇ Análisis **comparado de códigos y buenas prácticas** en otros países (caso España – Libro Blanco).
- ◇ Evaluación de las **normas actuales que rigen la operación logística** con la finalidad de **considerar los mínimos legales de la regulación.**



# e-Trust Consumidor

## Objetivos

- ◇ Desarrollar un **conjunto de buenas prácticas** que sean implementadas por las plataformas, portales de contacto, productores y proveedores que venden u ofrecen servicios en línea, **de cara a fortalecer la confianza del consumidor en el comercio electrónico.**

## Actividades desarrolladas

- ◇ Evaluación de las **normas actuales que rigen la relación de consumo** con la finalidad de considerar los **mínimos legales de la regulación.**
- ◇ La evaluación consideró el **estudio de impacto regulatorio** sobre los Efectos jurídicos y económicos de las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio en e-commerce desde el 2017 hasta el presente, desarrollado desde el gremio.
- ◇ Análisis de derecho comparado, que abarcó los distintos **códigos de autorregulación estructurados en otros países** como, por ejemplo: Chile, México, España, Unión Europea.
- ◇ Acuerdo con la CCB para la resolución de conflictos.

3

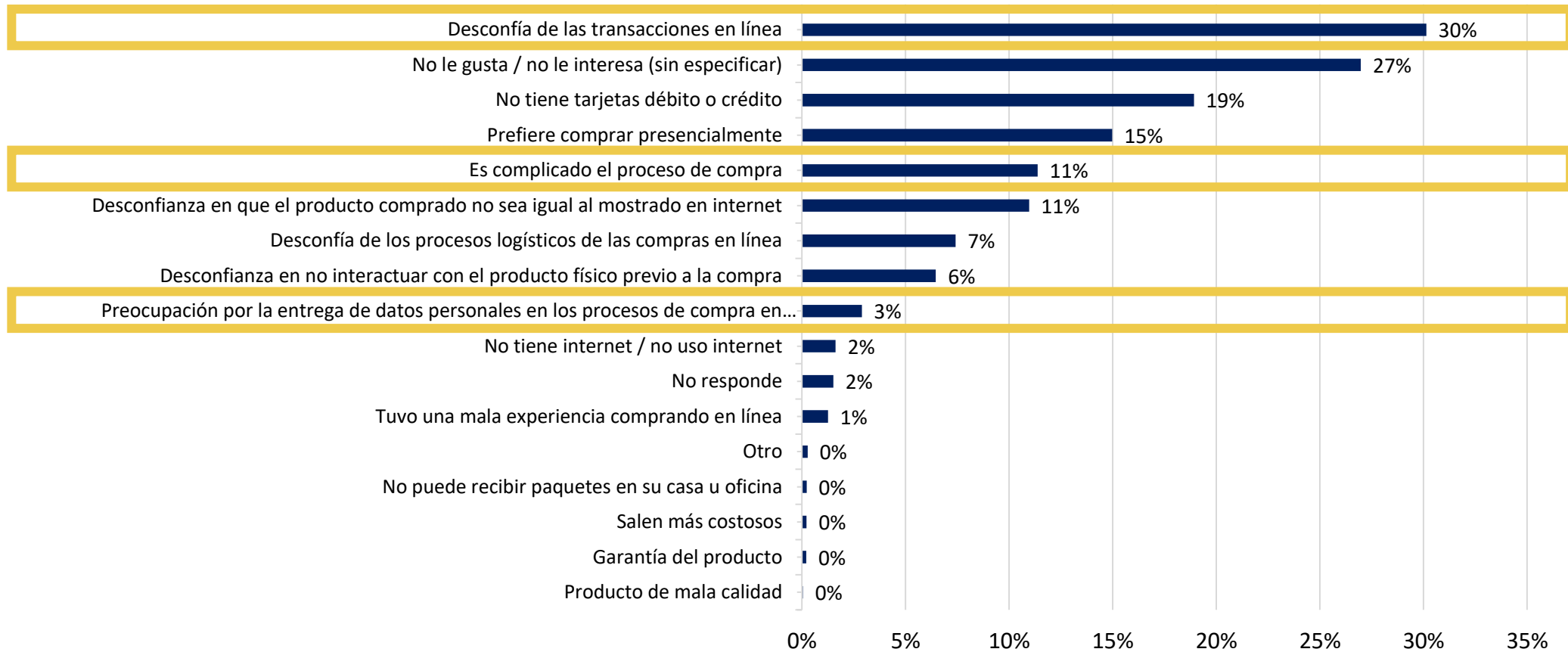
# Cifras y experiencias internacionales



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
**COMERCIO  
ELECTRÓNICO**  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Desconfianza del pago en línea en Colombia

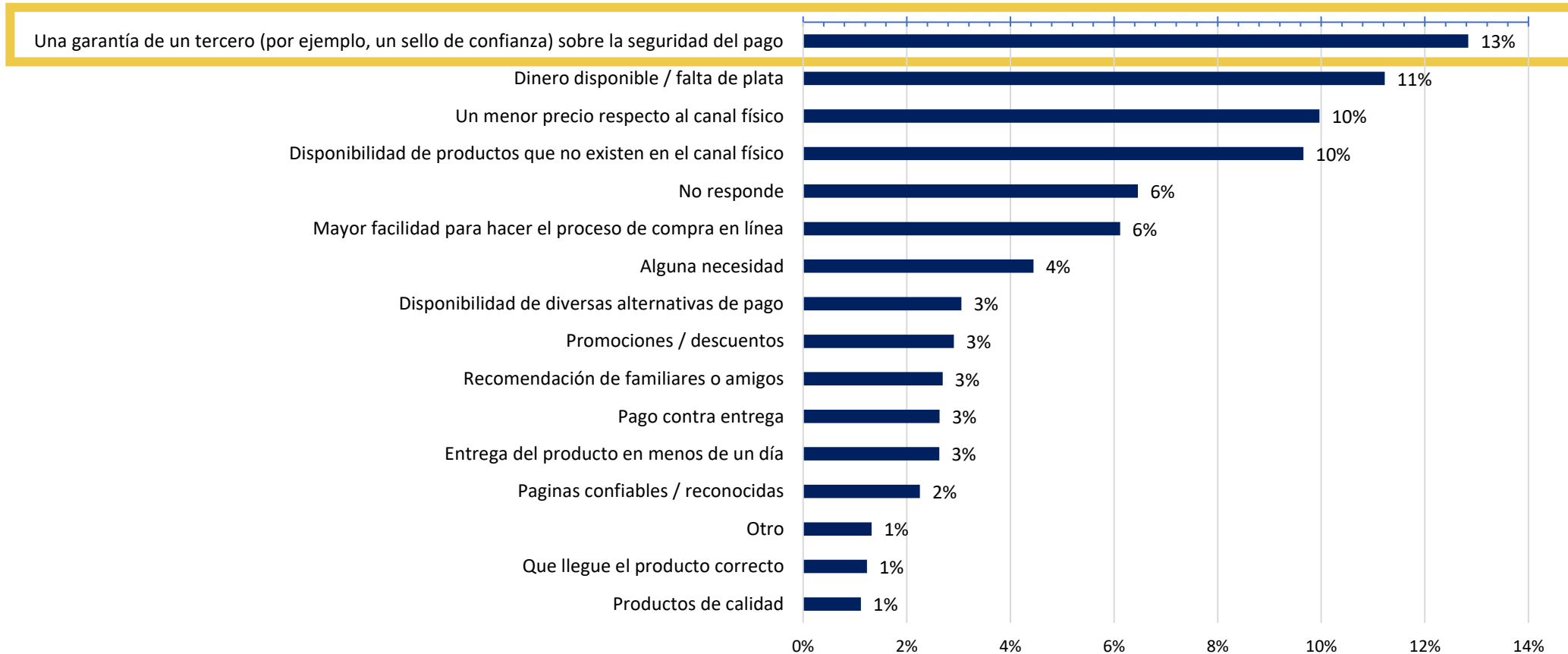
¿Por qué nunca ha realizado una compra por internet?



En Colombia, los compradores que usan sistemas de pago en línea (tarjeta débito o crédito) valoran la conveniencia de las transacciones no presenciales, sin embargo, su confianza en el pago en línea es significativamente menor.

# Desconfianza del pago en línea en Colombia

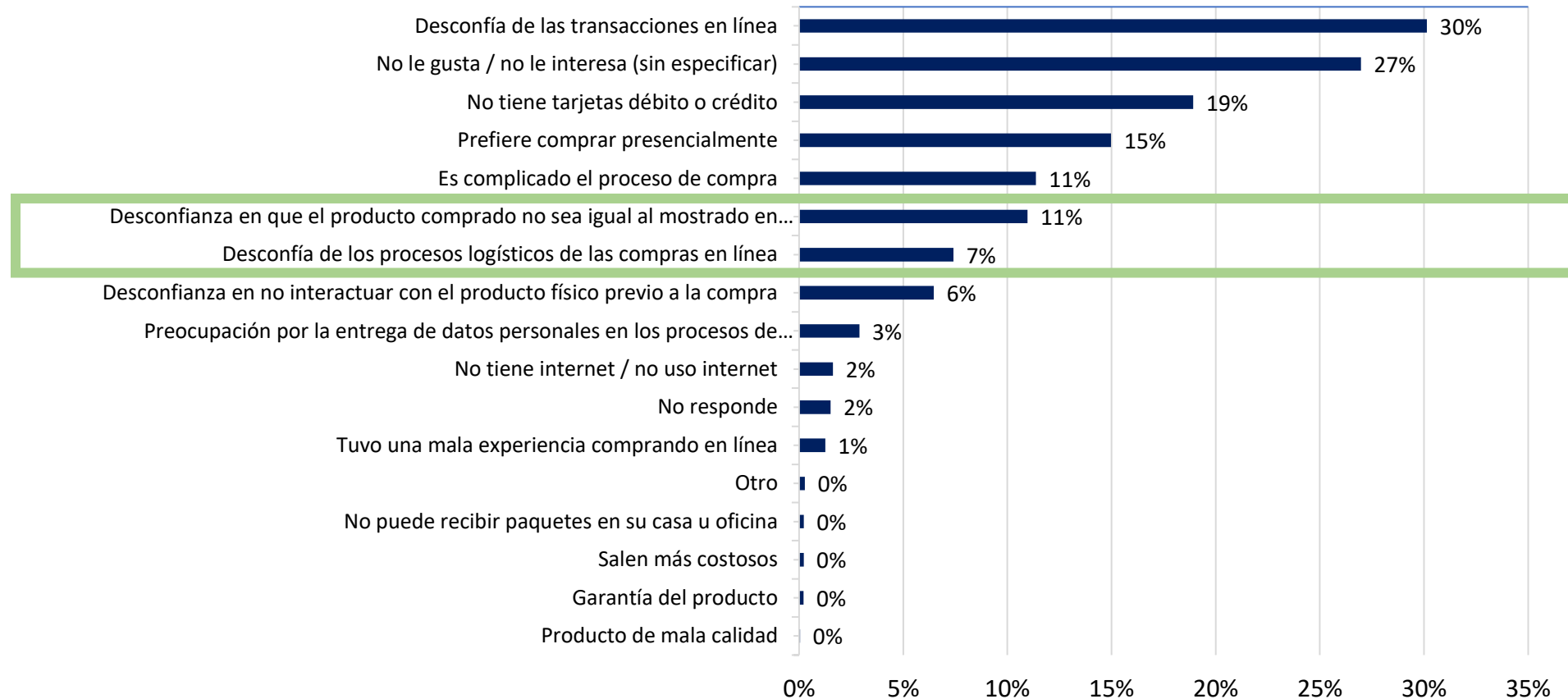
¿Que podría motivarlo a hacer compras por internet?



La presencia de sellos de confianza es el principal elemento para generar tranquilidad en los consumidores durante el proceso de compra en un comercio electrónico

# Problemas logísticos

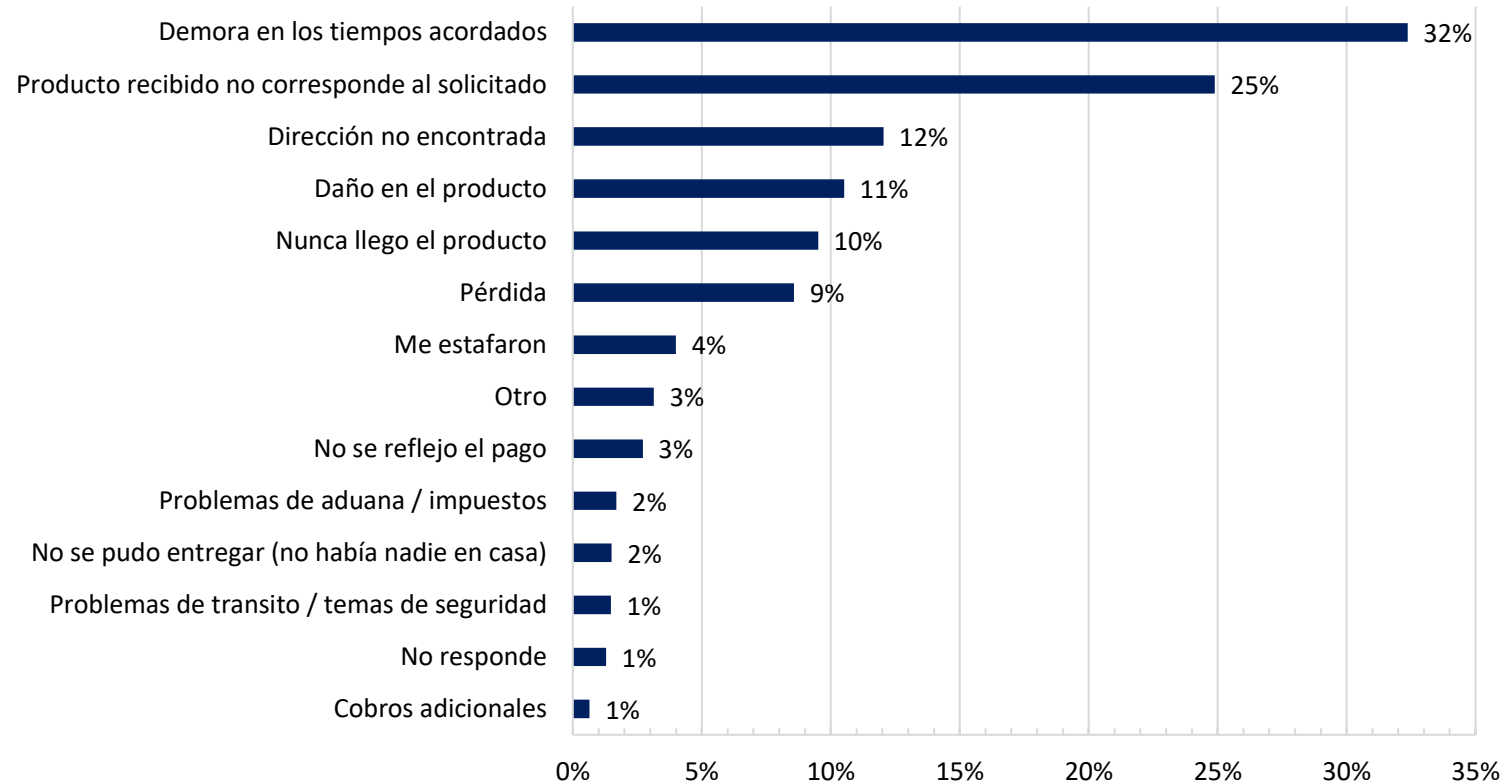
¿Por qué nunca ha realizado una compra por internet?



Los problemas logísticos también hacen parte de las principales barreras de acceso al comercio electrónico

# Principales problemas con entregas y recepciones

Si ha tenido problemas con la logística en compras por internet, ¿cuáles han sido?



Demoras en los tiempos acordados son el principal problema con el que se encuentran aquellos a han hecho compras por internet y han tenido problemas con las entregas

# Latinoamérica



## **Ecommerce Institute.**

Los Sellos eConfianza buscan fomentar una relación de confianza entre las empresas y sus consumidores. El Sello es una certificación reconocida mundialmente por el World Trustmark Alliance, que avala el compromiso de las empresas con sus consumidores, estableciendo que estas marcas poseen los más elevados niveles de seguridad y responsabilidad durante todas sus interacciones online.

# México



## Asociación de Internet MX

El sello de Confianza es un distintivo que se otorga a sitios web que pertenecen a empresas, organizaciones, instituciones y personas identificadas y comprometidas con la generación de confianza en línea.

Es una imagen que al darle clic despliega la información de las organizaciones y personas físicas propietarias de ese sitio web, que han sido evaluadas y cumplen con los requisitos de la Asociación de Internet MX.

# Perú



## Cámara Peruana de Comercio Electrónico

Certificación digital de confianza online por creada mediante un sistema de autorregulación integral, por el que las organizaciones pueden proporcionar confianza en su sitio web, certificando a los comercios que cumplan con un código de conducta y buenas prácticas en internet, y, ayudando a los comerciantes que no cumplen con los estándares a conseguirlos.

# Chile



## Cámara de Comercio de Santiago

Para acceder al uso de este Sello, las empresas deben ser miembros de la Cámara, de su Comité de Comercio Electrónico, y además haber pasado satisfactoriamente por un proceso de auditoría a su sitio web para validar el cumplimiento del código de buenas prácticas para el comercio electrónico que rige a las empresas miembro.

# Europa



El sello de confianza Ecommerce Europe estimula el comercio electrónico transfronterizo a través de una mejor protección para los consumidores y comerciantes mediante el establecimiento de un conjunto europeo de reglas.

Si ve el sello de confianza de Ecommerce Europe de una tienda en línea que está visitando, significa que la empresa se ha comprometido a trabajar de conformidad con el Código de conducta de Ecommerce Europe, garantizando los estándares éticos en el mercado digital.

4

# Esquema de tiempo de trabajo

# Programa de trabajo Sello e-Trust



## e-Trust Pagos

2019 – 2020 Estructuración de una matriz de riesgos – creación de un mapa de calor de acuerdo con cada riesgo y definición de buenas prácticas.



## e-Trust Logística

2021 - 2022 Definición de estudio logístico y mapa de actores del sector con el objetivo de identificar responsabilidades, brechas en el sector y estructuración de buenas prácticas.



## e-Trust Consumidor

2021 – 2022 Creación de una matriz que permite identificar las responsabilidades y obligaciones de cada actor ante el consumidor.



## Desarrollo del esquema

2022 – Desarrollo de un Sello que aprende. .

# Paso a paso...



# ¿Qué valoraciones implicó el Sello?

Identificación  
de las buenas  
prácticas

Identificación  
del mínimo  
legal

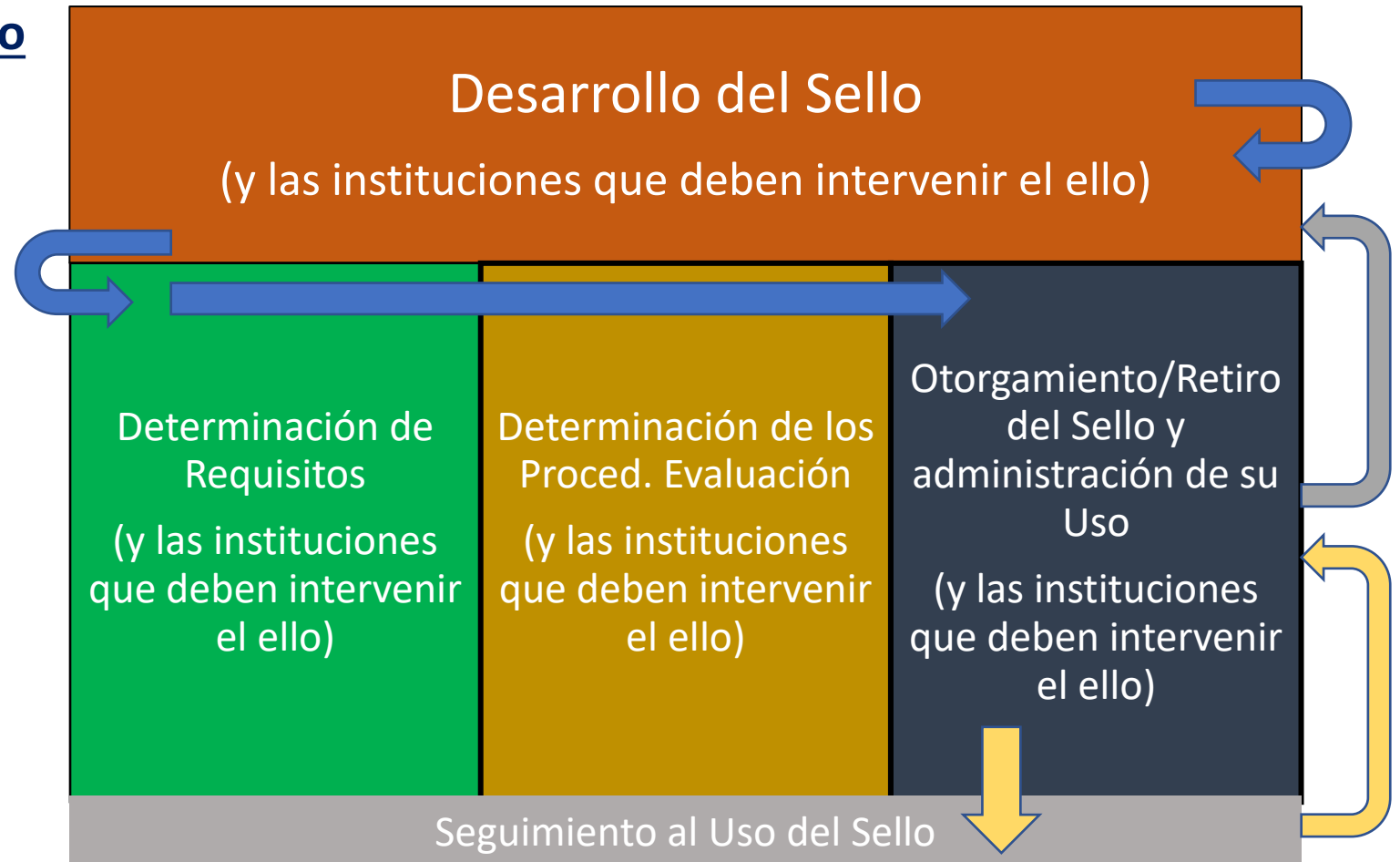
Análisis costo  
- beneficio

Requisitos  
para el plan  
piloto

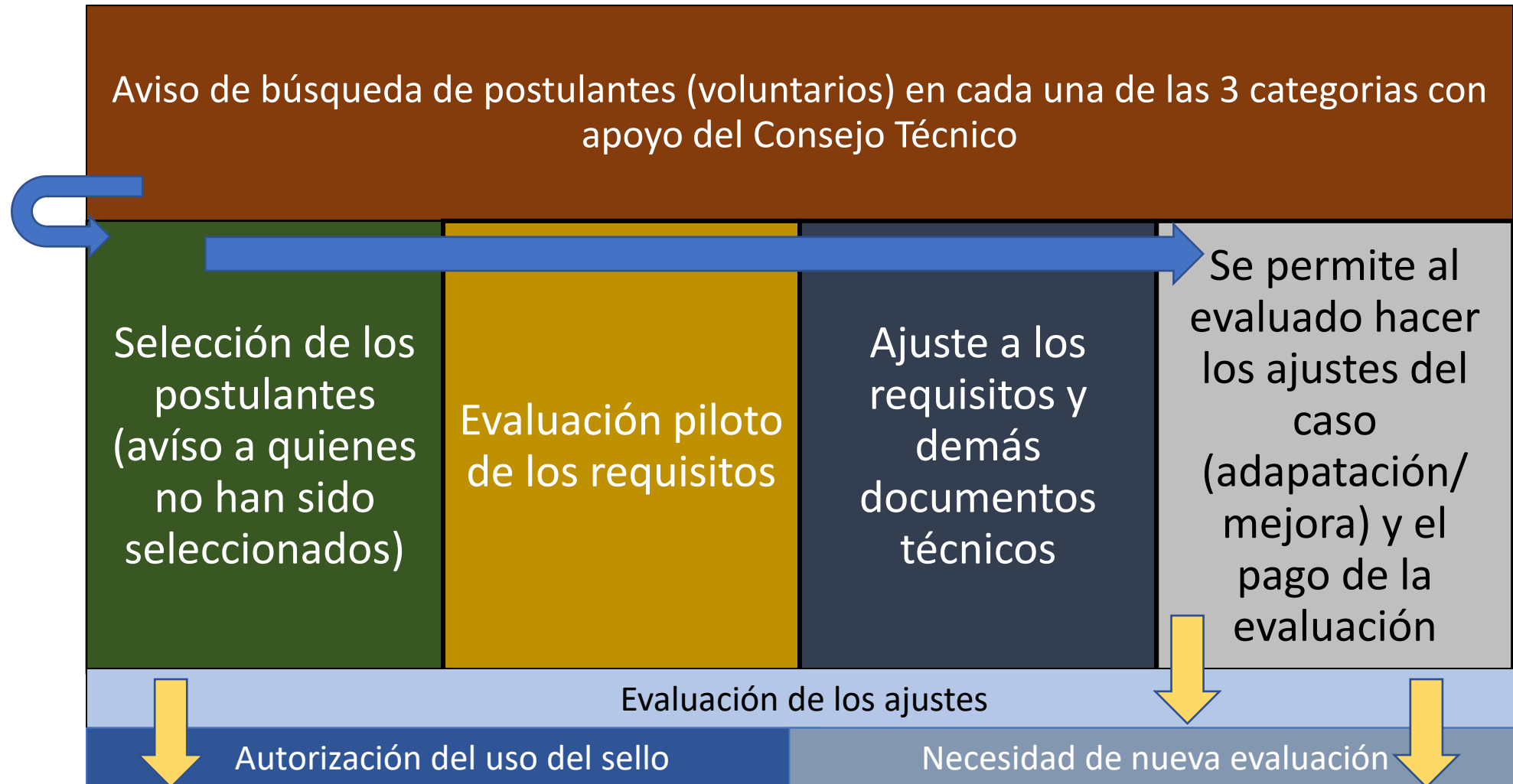
# Desarrollo del Sello

## Cubre 5 procesos macro

- Definición y modificación de documentos institucionales
- Definición y modificación de los requisitos del sello
- Definición, de los procedimientos de evaluación de los requisitos del sello
- Otorgamiento, retiro y administración del uso Sello
- Seguimiento al Uso del Sello



# Desarrollo de Evaluaciones Piloto



5

# Modelo de Gobierno del Sello e-Trust



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# Modelo actual de la CCCE para la toma de decisiones



# Próximos pasos del Sello “e-TRUST”

Invitación a participar en los ejercicios  
pilotos



**CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO**  
www.ccce.org.co



info@cce.org.co  
+57 (1) 300 4537 / +57 (320) 425 8673  
Carrera 10 # 97a - 13 ofic. 304  
Bogotá - Colombia

