

TERMINOS Y CONDICIONES STORE PEUGEOT COLOMBIA

La presente política tiene como objetivo regular las estrategias de Comercio electrónico (e-commerce) para la reserva/venta de vehículos en las Sociedades representantes de las marcas del Grupo SKBERGÉ en Colombia: SKBergé Colombia S.A.S, Automotores Francia S.A.S y Automotriz Escandinava S.A.S; brindando para ello condiciones del servicio, lineamientos jurídicos y procesos recomendados para el habilitador tecnológico y la operación en la red de concesionarios.

1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Se debe verificar que cada uno de los pasos que se vayan a ejecutar dentro de los procesos cumplan con todos los requisitos establecidos en la ley tanto para la recolección del dato, su tratamiento, su actualización entre otros, por lo que tanto el responsable como el encargado deben incorporar en sus políticas de datos lo relativo al comercio electrónico.

Dentro de los documentos y procedimientos que se deberán implementar o vigilar según sea el caso, están:

1. Conservar prueba de haber informado al titular al momento de solicitar su autorización para el tratamiento de sus datos personales:
2. Conservar copia de la autorización solicitada.
3. Proveer una descripción de los procedimientos utilizados para efectuar el tratamiento, incluyendo el detalle de por qué se requiere del tratamiento.
4. Efectuar una política de protección de datos personales. Están expresadas en Numeral 2.2.
5. Establecer avisos de privacidad.
6. Adoptar mecanismos para dar respuesta efectiva al ejercicio de los derechos de los titulares.

Teniendo en cuenta que el consentimiento se otorga a través de mecanismos electrónicos, se requiere adoptar medidas adicionales que permitan evitar la suplantación de los titulares de la información como es el uso de firmas electrónicas. Lo anterior, a su vez está estrechamente relacionado con los niveles de seguridad, con los cuales deberá contar la página web que contenga el establecimiento electrónico tanto para garantizar la veracidad de la información como para la conservación y protección de esta.

2. DERECHO DEL CONSUMIDOR

Debe garantizarse el cumplimiento a cabalidad de los derechos establecidos en la ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Vale la pena señalar que de manera adicional a los derechos que deben garantizarse a todos los consumidores como son la garantía, la protección respecto de cláusulas abusivas o publicidad engañosa, la ley ha otorgado ciertos derechos adicionales a aquellos consumidores que perfeccionen sus relaciones de consumo mediante métodos no tradicionales o a distancia, como lo es el comercio electrónico.

Los derechos que deben garantizarse a estos consumidores corresponden en el caso de venta de bienes a:

1. La identidad e información de contacto del proveedor debidamente actualizada (especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.)
2. Características esenciales del producto (es decir elementos como peso, medida, material de fabricación, forma de empleo, entre otros factores que puedan resultar importantes al momento de que el consumidor vaya a otorgar su consentimiento). A este respecto se resalta que el literal a) del artículo 50 de la ley 1480, establece que cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos de este, se debe indicar en que escala está elaborada dicha representación.
3. El precio. (incluyendo impuestos, y otros costos adicionales vinculados al producto).
4. Gastos de entrega y transporte.
5. Medios de pago disponibles.
6. Modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La disponibilidad del producto.
8. La fecha de entrega la cual no puede ser mayor a 30 días a menos que se haya pactado expresamente en contrario.
9. El plazo de validez de las ofertas.
10. La existencia del derecho de retracto y la forma de ejercerlo.
11. La existencia del derecho a la reversión del pago.

12. Las condiciones generales de venta y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido a error
13. Publicar en el mismo medio y en todo momento las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.
14. Previo a la finalización de la transacción deberá presentarse al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que se pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual, el precio total, y de ser aplicable los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que deberá pagar. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.
15. El acceso a los servicios posventa cuando aplique.
16. La aceptación de la transacción deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente.
17. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.
18. Concluida la transacción el proveedor y expendedor deberá remitir a más tardar el día calendario siguiente un acuse de recibo del pedido con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo impuestos y gastos de envío y la forma en la que se realizó el pago.

De los derechos del consumidor antes enunciados, hay dos que deben notificarse al consumidor incluso de manera previa a la formación del contrato, los cuales son, el derecho de retracto y el derecho de reversión del pago, cuyo contenido se describe a continuación:

2.1 DERECHO DE RETRACTO:

El derecho de retracto le asiste al consumidor para poder conocer el bien y determinar si está conforme con él o no, y que con base en la experiencia pueda determinar si desea conservarlo. Es una facultad autónoma y que debe garantizarse sin condicionamiento alguno. En este sentido, para ejercer este derecho, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- El plazo para ejercerlo por parte del consumidor no puede ser mayor a cinco (5) días hábiles desde que reciba el bien o se inicie la prestación del servicio.
- El proveedor no podrá retener ningún porcentaje del valor pagado por el consumidor al hacer efectivo este derecho, por lo cual el valor total pagado por el consumidor deberá ser reintegrado dentro de los 30 días calendario siguientes desde que se ejerció el derecho.
- En caso de que se ejerza el derecho y ya se haya entregado el bien, el consumidor deberá asumir los costos derivados del retorno del bien al proveedor, el cual deberá hacerse bajo los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibieron. Sin perjuicio de esto, debe tenerse en cuenta que dentro de estos costos no puede incluirse costos financieros que deba asumir el proveedor para hacer la devolución del dinero, sino únicamente los relacionados intrínsecamente a la devolución del bien por parte del consumidor

Ahora bien, con relación al momento en que se ejerce el derecho de retracto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para el servicio de separación de vehículos en los concesionarios:

El servicio de separación de vehículos es un servicio independiente a la adquisición del vehículo. En este sentido, el pago por el servicio de separación de vehículo estará sujeto al derecho de retracto desde la fecha en que se perfecciona y durante un término de cinco (5) días. En este caso, el consumidor podrá ejercerlo únicamente con su notificación y a partir de dicha comunicación se deberá reintegrar la totalidad del pago efectuado dentro de los treinta días calendario siguientes a dicha notificación.

- Para la venta de vehículos mediante plataformas electrónicas:

Como se ha expuesto, el plazo máximo con el que cuentan los consumidores para hacer efectivo el derecho de retracto será de 5 días, los cuales se comienzan a contar desde la entrega efectiva del bien.

2.2 DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

El derecho de reversión de pago podrá ser ejercicio por parte del consumidor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al acaecimiento de los cinco eventos en los cuales este derecho se genera, que son:

1. En caso de que se trate de una operación fraudulenta.
2. Cuando el producto no haya sido recibido por parte del consumidor.
3. Cuando el producto sea entregado sea defectuoso.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado por el consumidor.
5. Cuando se efectúa una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

Igualmente, este derecho sólo opera cuando el medio de pago utilizado para la operación correspondiente se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, por lo tanto, pagos en efectivo a operaciones de comercio electrónico no estarían cubiertos por este derecho.

El consumidor para ejercer este derecho deberá en primer lugar presentar la respectiva queja ante el proveedor, deberá devolver el producto en caso de que aplique y finalmente notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. Una vez se haya recibido la queja, el banco reversará el pago entregándole los fondos al consumidor de conformidad con el monto indicado en la correspondiente reclamación.