

**PROCEDIMIENTO MANEJO DE RETRACTO  
Y REVERSIÓN**

Versión: 00  
Vigencia : Enero de 2019  
Documento Controlado

## Tabla de contenido

Introducción _____	2
Objetivo _____	2
Objetivo General _____	2
Concepto Retracto _____	3
Concepto Reversión _____	4
Procedimiento _____	4
Formas de informar el Retracto _____	6
Parametros de Atención _____	6
Roles _____	8
Descripción del procedimiento _____	8

## **Introducción**

---

Este documento tiene como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales que se deberán aplicar en caso tal que el cliente de **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S** solicite el retracto o la reversión de la compra aceptada telefónicamente.

### **Objetivo General:**

Optimizar los procesos internos con estricto cumplimiento de las normas de protección al consumidor que versan sobre servicio e información.

### **Concepto Retracto**

El derecho al retracto se encuentra consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480, el cual establece:

*“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempo compartidos o ventas que utilizan medios no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado”.*

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor
2. En los contratos de suministro de bienes o servicio cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías
6. En los contratos de bienes perecederos
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

La Compañía deberá devolver en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución de dinero al consumidor no podrá exceder de 30 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho”.

La Superintendencia de Industria y Comercio ha definido la facultad de retracto como la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración a asuntos relacionados con garantías, sino con la libertad de eliminar la motivación de la compra. Es una protección que se da para algunos tipos de compras, por ser tan particulares y donde el consumidor, por regla general, no tiene contacto directo con la Compañía.

De manera tal, que la facultad de retractar consiste en la facultad que tiene el consumidor para desistir o arrepentirse de la adquisición de bienes y servicios realizada bajo ciertas modalidades de compra, como lo son: las ventas financiadas directamente por el productor o expendedor, los tiempos compartidos, las ventas no tradicionales y las ventas a distancia en donde se encuentra el comercio electrónico.

## **CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO AL RETRACTO**

1. Es un derecho exclusivo del consumidor, de manera tal que solo puede ejercer ese derecho quien tiene la calidad de consumidor, es decir, “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”. Sin embargo, la Superintendencia en concepto 13101794/2013 amplía el concepto de consumidor, no solo para quien compra el producto sino también para quien hace uso del mismo.
2. **Se encuentra limitado a**
  - **Ventas a distancia:** Son aquellas en las cuales el consumidor no tiene un contacto directo con el producto y solo conoce las características y condiciones de los bienes o servicios vía telefónica, por correo, por catálogo o comercio electrónico. Al igual que las ventas no tradicionales fueron reglamentadas por el Decreto 1499 de 2014, en el cual lo único que se estableció sobre el retracto fue la obligación de información previa e incorporar dentro del contenido mínimo de los contratos información suficiente sobre las condiciones y modalidades de su ejercicio.
3. **Es de carácter temporal**

- El derecho al retracto tiene un límite temporal para su ejercicio, así la Ley 1480 de 2011 establece un plazo de cinco (5) días contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios
- Existe la posibilidad que, dándose todas las condiciones legales para la existencia del retracto, las partes determinen un término distinto para que se pueda hacer efectivo. Ello resultaría procedente solo en caso tal que no se vea menguado o disminuido el derecho del consumidor a ejercerlo.

#### **4. No es universal**

- Existen ciertos productos con relación a los cuales no procede el derecho al retracto aun cuando compren por los canales y las modalidades que lo entienden pactado de acuerdo a la Ley.

#### **5. Es irrenunciable**

- Los consumidores no pueden, aún cuando voluntariamente tomen la decisión de renunciar al derecho de retracto cuando este resulta procedente. Según el Estatuto del Consumidor “serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor”. Ello significa que después de surgida una controversia en relación con el ejercicio del derecho de retracto, las partes podrían conciliar el contenido patrimonial de dicho derecho, pero en ningún caso, lo relacionado con su existencia cuando se den los presupuestos de ley para el efecto.

#### **6. No requiere expresión de la causa**

- El derecho al retracto nace solo de la voluntad del consumidor y las razones o motivaciones que lo conducen a ejercerlo no tienen incidencia o repercusión alguna

#### **7. Su efecto es la resolución del contrato**

- En este caso, un contrato legal y válido deja de existir por la manifestación de voluntad pura y simple, del ejercicio del derecho de retracto por el consumidor.
- Para efecto de perfeccionar la resolución del contrato, el Estatuto del Consumidor, establece las siguientes reglas:

- La Compañía debe devolver la totalidad del dinero al consumidor sin derecho a realizar deducciones, descuentos o retenciones. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el retracto no debe implicar para el expendedor, asumir cargas adicionales distintas a la de recibir el producto y devolver al consumidor el dinero pagado.
- Resulta preciso señalar que si en la operación se generaron impuestos, la Compañía no se encuentra en posibilidad alguna de realizar descuentos por este concepto, razón por la cual deben ser asumidos por la Compañía.
- El término máximo para la devolución del dinero por parte de la Compañía es de 30 días calendario contados desde el día en que el consumidor ejerció el derecho.

### **Concepto Reversión de pago**

Se encuentra contemplado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y señala que los pagos realizados a través de medios electrónicos podrán ser reversados, cuando medie fraude, cuando el pago corresponda a una operación no solicitada o cuando sea defectuoso.

En estos casos, la ley impone el siguiente procedimiento: Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que se debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante la Compañía, cuando sea procedente, la Compañía procederá a reversar la transacción al comprador.

De acuerdo con el decreto 587 de 2016, la queja del usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
3. Valor por el que solicita la reversión
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Dicha solicitud se presenta ante el emisor del instrumento de pago electrónico (entidad bancaria o financiera).

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor, los participantes del proceso dispondrán de un término de 15 días hábiles para hacerla efectiva.

Los participantes del proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea el caso.

Por último, cuando se trate de pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico, es preciso tener en cuenta que el consumidor podrá:

1. Comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. Si se llegaren a cargar nuevos pagos a las tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión de los mismos dentro de los 5 días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquellos.
2. Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico. Para proceder con la reversión, el consumidor deberá solicitarla al emisor del instrumento de pago en un tiempo máximo de 1 mes después de ocurrido el pago por los canales que dicha entidad disponga.

## **PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE SOLICITUD DE RETRACTO Y/O REVERSIÓN**

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1480 de 2011, en todos los casos en los que el usuario solicite el retracto dentro del término establecido, esto es 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato, se debe proceder con el mismo. Las únicas razones señaladas en la Ley para que no proceda el retracto, es que ya haya iniciado la prestación del servicio prometido.

Una vez realizada la solicitud de retracto, la empresa tiene 30 días calendario para realizar el reintegro de la totalidad del dinero cancelado por el consumidor. No se pueden realizar retenciones por ningún concepto.

La norma no establece ningún mecanismo para realizar la devolución del dinero al consumidor, pero es clara al señalar que la totalidad del dinero cancelado debe ser

reintegrado a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud de retracto realizada por el usuario.

## FORMA DE INFORMAR EL DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto se debe brindar al consumidor la siguiente información:

Que de conformidad con el Estatuto del Consumidor le asiste el derecho al retracto, por tratarse de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. En este último caso, habrá de advertirse al consumidor que no podrá ejercer el derecho de retracto cuando el servicio haya comenzado a prestarse con su consentimiento o cuando entre el momento en que se ejerza el derecho de retracto y la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio medien menos de cinco (5) días.

Que en el evento de ejercer el derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho.

La Superintendencia de Industria y Comercio expidió proyecto de Circular a través de la cual se reglamenta la forma de informar el derecho de retracto, la cual si bien no es vinulante sirve como guía para establecer la forma y la prueba de la información sobre el derecho de retracto.

METODO DE VENTA	FORMA DE INFORMAR
Ventas por vía Telefónica	<p>Cuando la venta se realice por vía telefónica, inmediatamente después del ofrecimiento del producto y la descripción de sus características, se deberá comunicar al consumidor sobre el derecho al retracto</p>
	<p>Asi mismo, los contratos de servicio de BPO o Call center de proveedores de bienes o servicios por internet, deberán incluir la obligación de que la capacitación que se imparta a los asesores de venta incluya lo relativo al derecho de retracto</p>

Deberá conservar prueba sobre la aceptación del consumidor la aceptación de las condiciones generales del contrato, en particular, sobre el suministro aquel de la información relativa al derecho de retracto

## **Lineamientos generales**

---

### **Parámetros de atención**

1. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR
2. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL PRODUCTO
3. PLAZO Y VALIDEZ DE LA OFERTA
  - Esta oferta está vigente hasta el XXX de XXX de 2018.
4. PRECIO DEL PRODUCTO
  - Este plan tiene un costo de XXXXX mensual.
5. FORMA DE PAGO
6. FECHA DE ENTREGA O INICIO DE PRESTACIÓN
7. DERECHO AL RETRACTO
  - Retracto: Señor@ XXX “En cumplimiento a la Ley, me permito informarle que UD podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de hoy.”
8. REVERSIÓN DEL PAGO
  - De acuerdo con lo previsto en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016, dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de los hechos señalados en dichas normas.