

CAMBIOS RECIENTES EN EL RETRACTO, DESISTIMIENTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

01

DERECHO DE RETRACTO

Es la facultad que tienen todos los clientes de arrepentirse de su compra, sin necesidad de justificación.



¿CUÁNDO APLICA EL RETRACTO?

02

1. Ventas que utilicen sistemas de financiación, es decir, financiadas por el mismo establecimiento;
2. Venta de tiempos compartidos o,
3. Ventas que utilizan métodos no tradicionales;



4. Ventas a distancia, por internet o televisión.
5. Servicios o productos que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.

03

TÉRMINO PARA EJERCERLO

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.



CONSECUENCIAS

04

- Se resuelve el contrato.
- Se deberá reintegrar el dinero pagado.
- El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.



05

LEY 2439 DE 2024

NOVEDADES

• TIEMPO DE DEVOLUCIÓN:

“En los casos de comercio electrónico *la devolución del dinero a favor del consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones:*

- i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso,
- ii) la devolución del producto en los términos del presente artículo: la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara, detallada y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.”



• **INTERVINIENTES**

“Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.”



• **DEVOLUCIÓN DEL DINERO**

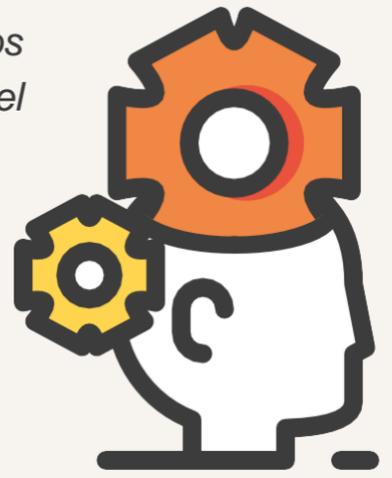
*“En caso de efectuar la devolución de dinero por parte del proveedor o productor, dicha devolución deberá realizarse a través del medio de pago que **prefiera el consumidor.**”*

06

EXCEPCIONES AL DERECHO

“En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor”

“Así las cosas, es dable concluir que las gestiones que hacen las agencias de viajes dentro del marco de la prestación de servicio turísticos, hacen parte del contrato requerido por el usuario; es decir, desde el momento en que el consumidor acepta contratar los servicios de las agencias, la prestación del servicio inicia su ejecución y en consecuencia se configura la excepción prevista para ejercer el derecho de retracto.”



SIC Concepto No 24-474276

DESISTIMIENTO

01



“El desistimiento en servicios aéreos es el derecho del pasajero a cancelar un viaje antes de que comience. Para hacerlo, debe avisar a la aerolínea o agencia de viajes con un plazo razonable.”

02

APLICA CUANDO

*“El Cliente puede desistir siempre que la tarifa adquirida **NO SEA PROMOCIONAL** y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario.*

En esta solicitud se aplicarán las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. Desde ya se aclara que la tasa administrativa no es reembolsable.”



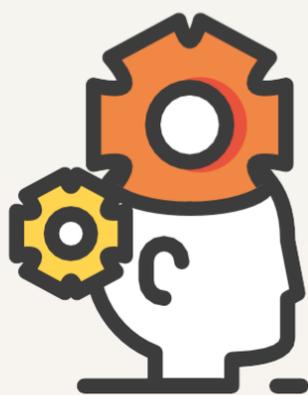
REVERSIÓN DE PAGOS

01

“La reversión de pagos es un mecanismo que permite devolver una transacción de compraventa realizada por medios electrónicos.”

02

APLICA EN LOS SIGUIENTES CASOS



1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, con cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

REFERENCIAS NORMATIVAS



1. Ley 1480 de 2011
2. Decreto 1499 de 2014
3. RAC 003
4. Ley 2439 de 2024
5. *La Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil*