

## Introducción

---

De conformidad con los compromisos adquiridos contractualmente, la sociedad pone a su consideración concepto y directrices para la aplicación de retracto y reverso que se propone implementar para el manejo de las acciones de Protección al Consumidor adelantadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en contra de la sociedad Integral Group Solution.

Después de haber iniciado la gestión de defensa y representación legal de la compañía, se ha podido identificar los supuestos sustanciales frecuentemente demandados, así como las apreciaciones que en materia probatoria vienen reiterando en las decisiones judiciales.

Este documento tiene como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales para el mejoramiento de los procesos internos requeridos para la atención de Demandas Jurisdiccionales, en procesos verbales de mínima cuantía, de manera tal que se coordinen los esfuerzos de todas las áreas intervinientes para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía, incrementando los niveles de productividad, eficiencia y eficacia. minimizando el riesgo jurídico a efectos de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

### Objetivo General:

Optimizar los procesos internos para disminuir los riesgos de imposición de multas administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en su función jurisdiccional de atención de las demandas 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.

El proveedor 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 el producto o con el proveedor mismo.

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 de este.

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.

En cuanto a la reglamentación de las ventas financiadas se estableció que dentro de la información que debe ser entregada al consumidor debe constar por escrito el derecho de retracto que le asiste, con la precisión que no tendrá más requisitos a los definidos por el Estatuto del Consumidor.

### **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 con la Ley.

### **5. Es irrenunciable**

- Los consumidores no pueden, aun 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:
  - El proveedor 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, el proveedor no se encuentra en posibilidad alguna de realizar descuentos por este concepto, razón por la cual deben ser asumidos por el productor o proveedor.
- El término máximo para la devolución del dinero por parte del proveedor 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 el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán 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. - El procedimiento establecido para ejercer el derecho de retracto. Tratándose de bienes, habrá de advertirse al consumidor que deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, destacándose la dirección dispuesta para el efecto. También se le deberá indicar que los costos del transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

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 vinculante sirve como guía para establecer la forma y la prueba de la información sobre el derecho de retracto.

| MEDIO DE VENTA                  | FORMA DE INFORMAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VENTAS POR CORREO               | Cuando la invitación para la adquisición de un producto se haga llegar al consumidor a través de medios postales y la transacción sea susceptible de ser perfeccionada por los mismos medios, como cuando se incluyan formatos de órdenes de pedido que diligenciados y enviados por el consumidor con la acreditación del pago permiten recibir a vuelta de correo los productos, el material que contienen la invitación deberá incluir en forma clara y legible a simple vista lo relativo al derecho de retracto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| VENTAS POR VÍA TELEFÓNICA       | 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 de retracto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                 | Así mismo, los contratos de servicios 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 ventas incluya lo relativo al derecho de retracto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                 | Deberá conservar prueba sobre la aceptación del consumidor la aceptación de las condiciones generales del contrato y, en particular, sobre el suministro a aquél de la información relativa al derecho de retracto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| VENTAS POR CATÁLOGO             | Los catálogos empleados para la venta de bienes y servicios a distancia, que se impriman con posterioridad a la entrada en vigencia de la Circular, deberán incluir en la página 2 o anverso de la portada, en área no inferior a la mitad 1/2 de la misma, lo relativo al derecho de retracto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| VENTAS VÍA COMERCIO ELECTRÓNICO | Los portales web destinados a la comercialización de bienes y servicios deberán contener un vínculo destinado exclusivamente a comunicar lo relativo al derecho de retracto. Este vínculo deberá denominarse derecho de retracto y ubicarse de manera visible y fácilmente identificable en el home o página de inicio del sitio web, contiguo al vínculo de la SIC. La información contenida en este vínculo deberá desplegarse máximo con un clic. Adicionalmente, la información indicada deberá incorporarse en las condiciones generales de los contratos de que trata el literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. Así mismo, en el resumen de la transacción de que trata el literal d) del artículo 50 de la Ley 1480, se deberá incluir un vínculo con el texto "Conozca más sobre el derecho de retracto" |
|                                 | En los portales de contacto, cuando se haga uso de ello, en la oferta del producto se deberá incluir un vínculo destinado a brindar a los consumidores información sobre el derecho de retracto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| VENTAS NO TRADICIONALES         | Los productores y/o proveedores deberán informar al consumidor sobre el derecho de retracto, inmediatamente después del ofrecimiento del producto y la descripción de sus características                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                 | Adicionalmente, la información relacionada con el derecho de retracto deberá ser consignada por el productor o proveedor en un formato separado que hará parte del contrato principal, diligenciado en original y copia, en el que conste de manera clara, expresa y exclusiva lo relativo al derecho de retracto. El formato deberá firmarse a entera satisfacción por el consumidor y entregarse a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                 | Tratándose de los contratos verbales, el productor o proveedor deberá dejar prueba en la que conste que al consumidor se le informó lo relativo al derecho de retracto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Lineamientos generales

La información contenida en este documento, así como cualquier archivo adjunto tiene carácter privado y confidencial, su reenvío total o parcial o el uso de la información allí contenida está totalmente prohibida y es parte confidencial de IGS Integral Solution Group.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

Buenos días /tardes /noches Sr./Sra. Mi nombre es \_\_\_\_, Asesor de (Identificar el sponsor) en alianza con IGS Asistencias, ¿cómo se encuentra el día de hoy?

Le informamos que por motivos de seguridad esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

El motivo de mí llamada señor/señora xxxxxxx es para contarle sobre el portafolio al que puede acceder como cliente de (identificar el sponsor), a un producto que queremos referirle de nuestro aliado IGS con un plan de asistencias, el cual consiste en una nueva solución con servicios para los clientes de (identificar el sponsor), , ante los imprevistos o emergencias las cuales podríamos no estar preparados y ver enfrentados en cualquier momento.

### 2. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL PRODUCTO

Las coberturas a las cuales puede acceder como tarjetahabiente de (identificar el sponsor), sobre este producto de IGS, son más de 20 asistencias, las cuales podrá consultar en nuestro portal web <http://www.igroupsolution.com/> entre las cuales usted podrá encontrar:

- Asistencia Medica
- Asistencia Adulto Mayor
- Asistencia Veterinaria
- Asistencia Bicicleta
- Asistencia Electrodomésticos

### 3. PRECIO DEL PRODUCTO

Este plan tiene un costo de XXXXX mensual. FORMA DE

PAGO

Debito

Tarjeta de credito

FECHA DE ENTREGA O INICIO DE PRESTACIÓN

#### 4. DERECHO AL RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

Señor@ XXX "En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, me permito informarle que UD podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de hoy, de igual forma de conformidad 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.

Sr (a) \_\_\_\_\_ en (24) Horas llegará a su correo electrónico el portafolio donde encontrará todos los servicios que le ofrece el XXXXXXXXX en alianza con IGS Asistencias con base en este programa de asistencias, términos, condiciones y los riesgos bajo los que usted y su familia estarán protegidos.

las líneas de atención, a las cuales podrá comunicarse las 24 horas del día para hacer uso de los servicios, o solicitar cualquier tipo de información adicional en Bogotá al 5114573 y a nivel nacional 018000914044