

Estatuto del Consumidor Ley 1480

LEY DE RETRACTO

Conoce ciertas precisiones acerca de cómo opera el derecho de retracto en Colombia

Nuestro ordenamiento jurídico consagró el derecho de retracto al interior del artículo 47 de la ley 1480 de 2011, "Estatuto de protección del consumidor", el cual dispone lo siguiente:

"...Artículo 47. Retracto. 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 tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de 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 consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. 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..."

Por su parte la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la sentencia 7772-21 de 2021, se refiere a la reglamentación sobre el tema en este sentido:

"las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, fueron objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios. De este modo, la normativa busca proteger los derechos de los consumidores y garantizar que en efecto puedan adquirir y recibir bienes y servicios en condiciones de calidad e idoneidad, que además se compadezcan con las características ofrecidas y las condiciones pactadas al momento de realizar la compra".

En relación con lo anterior, las disposiciones sobre la materia han establecido que el consumidor tiene la facultad para rescindir un contrato por su simple voluntad, sin que exista una causa diferente a esta, permitiéndole analizar acerca de la decisión comercial tomada, dándole la posibilidad de arrepentirse de este, si así lo considera.

Por ello, la implementación del derecho de retracto se presenta en los siguientes supuestos:

- i. en aquellos contratos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor;
- ii. ventas de tiempos compartidos, y
- iii. ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (incluido el comercio electrónico).

En ese sentido, frente a la aplicación del derecho de retracto se genera como consecuencia la resolución del contrato y por ende la devolución de las cosas al estado como estaban antes de la celebración del mismo, lo cual se cumple a través de las restituciones mutuas. Así las cosas, el consumidor está obligado a comunicar y devolver el bien al productor o proveedor mediante los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, en un término de cinco días hábiles, a partir de su entrega. Es recomendable, realizar la devolución a través del servicio postal que certifique la constancia de recibo del bien.

A su vez, el vendedor estará en la obligación de devolver el precio cancelado en un plazo no mayor a 30 días calendario, contados desde el ejercicio del retracto.

Cabe destacar que la mera notificación de ejercer el derecho de retracto por parte del consumidor a la contraparte de un contrato de prestación de servicios que no haya empezado a ejecutarse, se entenderá como válida para dar por hecho su ejercicio por parte del consumidor y por ende deberá devolverse a este el precio pagado.

Excepciones del derecho de retracto

El derecho de retracto no opera en 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 servicios 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 adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.