

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Asunto: Radicación: 18- 188237 - 3
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud radicada en la Entidad el 18 de julio de 2018, en la cual consulta:

“¿Si un cliente, dentro del término del artículo 47 de la ley 1480 de 2011, solicita la devolución del dinero pagado por un artículo comprado en forma presencial en el establecimiento, con tarjeta de crédito, lo cual conlleva unos costos bancarios por transacciones que debe cubrir la empresa al momento de la compra, dichos costos bancarios podrán ser igualmente cubiertos por el cliente que solicitó la devolución, haciéndole descuentos de dichos valores debidamente soportados?”

Al respecto nos permitimos manifestarle:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en



tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.¹

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005, MP: Dr. HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO.



- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

4. EL DERECHO DE RETRACTO

Sobre el derecho de retracto en las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 ha establecido:

“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.”²

El retracto, en opinión de esta Oficina, consiste en la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración a asuntos relacionados con las garantías, sino con la libertad de cambiar la motivación de 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 del mismo.

La facultad de retractación se entiende pactada en las relaciones de consumo donde el vendedor otorga financiación, así como en las ventas de tiempo compartido, en los contratos que utilizan medios no tradicionales y en las ventas a distancia, con la condición que los bienes por su naturaleza no deban consumirse o contratos de prestación de servicios que no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días, evento en el cual se procederá a la resolución del contrato y a la devolución del dinero pagado por el consumidor.

El mismo artículo establece la obligación del consumidor de devolver el producto al productor o proveedor en las mismas condiciones en que lo recibió y empleando los mismos medios. Los costos que se ocasionen con el transporte y cualquier otro relacionado con la devolución del bien serán por cuenta del consumidor.

En relación con el tema, la doctrina ha expresado:

“a) Contratos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgadas directamente por el productor o proveedor, tal y como se vio cuando se revisó el artículo 45;

² Ley 1480 de 2011, artículo 47.



“b) Venta de tiempos compartidos, diferentes a los turísticos. Estos últimos tienen un régimen especial, en que el término de retracto es de treinta días calendario a partir de la suscripción del contrato;

“c) Ventas no tradicionales, en la que, como dice la definición, el consumidor es abordado intempestivamente en un sitio público o molestado en la tranquilidad de su hogar sin haberlos solicitado con anterioridad, o es llevado a escenarios dispuestos para aminorarle su capacidad de discernimiento, como cuando le ofrecen licor antes de concluir la venta o lo presionan indebidamente con afirmaciones de que le están ofreciendo condiciones especiales que tiene que aceptar inmediatamente, cuando en realidad no existe dicha ventaja frente a las circunstancias normales de venta; y

“d) Ventas a distancia que, como se observó, ocurren cuando el consumidor no ha tenido un contacto directo previo con el producto que adquiere.”³

El plazo máximo para hacer efectivo el derecho de retracto será de 5 días, los cuales se cuentan desde la entrega efectiva del bien o desde la celebración del contrato, tratándose de contratos de prestación de servicios.

El mismo artículo establece la obligación del consumidor de devolver el producto al productor o proveedor en las mismas condiciones en que lo recibió y empleando los mismos medios. Los costos que se ocasionen con el transporte y cualquier otro relacionado con la devolución del bien serán por cuenta del consumidor.

Las excepciones que contempla la ley en relación con la facultad de retracto están contenidas en el mismo artículo, en los siguientes términos:

“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 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.”

³ Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”, Legis, Primera Edición, 2012, página 131 y 132.



Manifestada la voluntad de retracto del consumidor, siendo ésta procedente, el proveedor tendrá que retornarle en dinero todas las sumas pagadas y no podrá hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En ningún caso la devolución podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho.

Cuando la ley ordena la devolución del dinero, lo procedente será entregar el valor en dinero del producto que está siendo objeto de retracto, independiente de que el vendedor haya aceptado medios de pagos que no sean dinero en efectivo.

5. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar.

El Estatuto del Consumidor en el artículo 47 dispuso en cabeza de todos los consumidores el derecho de retracto, el cual consiste en que cuando un consumidor **compre un bien o contrate la prestación de un servicio** mediante financiación, venta de tiempos compartidos o por métodos no tradicionales o a distancia tendrá el derecho de solicitar la devolución del dinero, en los términos arriba expuestos.

Para el tema consultado, esta Superintendencia, con el radicado 14 114664 del 04 de agosto de 2014, en relación con la devolución del dinero establecida en la parte final del artículo 47⁴, señaló:

“De acuerdo con el inciso final de dicha norma, corresponde al proveedor o productor devolver al consumidor la totalidad de la suma pagada y no es procedente realizar descuento alguno, por lo cual, si en la operación se han causado impuestos estos deberán ser asumidos por el proveedor o productor.”

En estudio completo de la norma en comento, tenemos que los únicos pagos a que está obligado el consumidor son los referentes a la devolución de producto, los demás serán a cargo del proveedor y/o producto, más aun si tenemos en cuenta que tienen prohibido hacer cualquier tipo de descuentos.

Así las cosas, para responder a su interrogante, le señalamos que esta Oficina Jurídica considera los gastos que se generen en la devolución del dinero con

⁴ “El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”



ocasión del retracto, incluyendo los costos financieros, deberán ser asumidos por quien realizó la venta y no por el consumidor, pues la ley no lo contempla, pues los únicos costos que debe asumir el consumidor son los referidos a la devolución del bien. Al respecto el varias veces citado artículo 47 dispone que “[l]os costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor”, dejando por fuera cualquier consideración en contrario.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

