

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 17- 296148 - 1
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 por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación radicada el 8 de agosto de 2017, en la que consulta:

“De conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley No. 1480, el término máximo para ejercer el derecho de retracto es 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.

“Así las cosas: un proveedor de servicios de anuncios clasificados por Internet podría solicitar a un usuario que publique para la venta un determinado bien, que se obligue a extender dicho término de cinco (5) días hábiles por uno mayor (Ej. 10 días)?

“Lo anterior bajo el entendido de que las disposiciones contenidas en la Ley 1480 son de orden público.”

Al respecto nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

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

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

3.1. 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

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.



incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.

- Impartir las instrucciones que sean pertinentes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación
- 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).
- 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.

² Ley 1480 de 2011, artículo 47.



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;

“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 molesto 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.

5. EXCEPCIONES AL DERECHO DE RETRACTO

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.



Las excepciones que contempla la ley en relación con la facultad de retracto están contenidas en el mismo artículo 47, 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.”⁴*

Como puede verse, las excepciones al derecho de retracto se encuentran taxativamente contenidas en la ley, en tal virtud, estas serán las únicas posibilidades que no permitan a los consumidores el derecho al arrepentimiento aquí expuesto.

6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En relación con el derecho de retracto, normado por el Art. 47 de la Ley 1480 de 2011, tenga en cuenta que es un derecho que asiste a todos aquellos consumidores que hayan adquirido productos (bienes o 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, en tanto cumplan con los requisitos arriba expuestos. Las excepciones al derecho de retracto serán las contenidas en la Ley.

Si un producto está incluido dentro de los que puede solicitarse el retracto y no está cobijado por alguna de las excepciones de ley, el consumidor podrá solicitar el retracto pertinente y el productor y/o proveedor estará en la obligación de otorgarlo. Las únicas excepciones al derecho de retracto están contenidas en el artículo citado, tal y como se explicó.

Estos son los mínimos de carácter obligatorio, es decir, atendiendo el carácter de orden público de las normas, los términos del retracto no pueden ser en ningún caso inferiores, sin embargo, estos pueden ser mayores, acorde con las políticas que manejen quienes los ofrezcan.

⁴ Ley 1480 de 2011, artículo 47.



Aquí consideramos importante resaltar que los acuerdos que al respecto tengan quienes hacen parte de la cadena de comercialización de un producto entran dentro del ámbito contractual y ello escapa de las atribuciones de esta Superintendencia, siempre que se observen los mínimos de ley expuestos en el presente documento.

Finalmente 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 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.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

