



LEY DE RETRACTO, DESISTIMIENTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

A continuación, citamos la información correspondiente a estos derechos y su aplicabilidad.

1. RETRACTO:

Ley 1480 de 2011 Artículo 47 (Superintendencia de Industria y Comercio):

Esta ley aplica para paquetes turísticos, porciones terrestres, tarjetas de asistencia y cualquier otro servicio prestado por la agencia de viajes sin excepción.

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 término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (05) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato; en contratos de prestación de servicios se exceptúan aquellos cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Ejercido el retracto, el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, esta devolución no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

AEROCIVIL RAC 3 Numeral 3.10.1.8.2.:

Este Reglamento aplica puntualmente para la prestación del servicio de transporte aéreo.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se realice a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete de la siguiente manera:

- a) Podrá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- b) Sólo cuando sea ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (08) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales, para internacionales el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
- c) Cuando el tiquete se haya adquirido a través de los métodos no tradicionales o a distancia.

La aerolínea o el agente de viajes que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. Si el pasajero ejerce el derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta como intermediario, esta reembolsará el dinero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días descrito anteriormente.

La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador... el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

DESISTIMIENTO Numeral 3.10.1.8.1.:

Aplica para la prestación del servicio de transporte aéreo, independientemente si es una venta presencial o a distancia.

El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos 24 horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos el transportador o Agencia de Viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa podrá retener el porcentaje pactado el cual no podrá superar el 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

La Aerolínea o Agencia de Viajes que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a 5 días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La Aerolínea o Agencia de Viajes deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso al agente de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, este procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días descrito anteriormente.

REVERSIÓN DE PAGOS – decreto 587 de 2016

Aplica a toda la venta de productos a través de mecanismo de comercio electrónico

Esta normatividad entra en vigencia a partir del 11 de octubre de 2016, aplica cuando se adquieran bienes o servicios a través de mecanismos de comercio electrónico (internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual), y se haya usado para el pago

una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago y se presente alguna de las siguientes causales:

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b) Cuando sea una operación no solicitada.
- c) Cuando el producto no sea recibido.
- d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o atribuidas en la información que se suministre sobre él.
- e) Cuando el producto se encuentre defectuoso.

Para que se realice la reversión el consumidor debe presentar la queja ante el proveedor en los 5 días hábiles siguientes a que tuvo noticia de la causal alegada. Debe indicar que el bien estará a su disposición para recogerlo. En ese mismo plazo de 5 días hábiles debe notificarlo al emisor del instrumento de pago, enviando constancia de que se interpuso la queja ante el proveedor.

La reversión se hará efectiva en un término de 15 días hábiles.

Para mayor información nos permitimos adjuntar la siguiente normatividad:

Ley 1480 de 2011

Resolución 1375 de 2015

Decreto 587 de 2016

LAW OF RETRACTION, WITHDRAWAL AND REVERSION OF PAYMENTS

Below, we cite the information corresponding to these rights and their applicability.

1.RETRACTION:

Law 1480 of 2011 Article 47 (Superintendence of Industry and Commerce):

This law applies to tourist packages, land related services (transportation, hotel, etc), attendance cards and any other service provided by the travel agency without exception.

In all contracts for the sale of goods and services through financing systems granted by the producer or supplier, timeshare sales or sales using non-traditional or distance methods, which by their nature should not be consumed or have not within five (5) days, the consumer has right of withdrawal. In the event that the withdrawal option is used, the contract will be solved and the money paid by the consumer must be refunded. The maximum term to exercise the right of withdrawal will be five (05) working days from the delivery of the good or the conclusion of the contract. An exception applies to contracts whose provision of services has begun with the agreement of the consumer.

Once the withdrawal has taken place, the supplier must refund all sums paid by the consumer without any deductions for any reason whatsoever. This refund may not exceed thirty (30) calendar days from the time of exercising the right.

AEROCIVIL RAC 3 Numeral 3.10.1.8.2 .:

This Regulation applies punctually for the provision of air transport service.

In contracts for the provision of passenger air transportation services that are performed through non-traditional methods or at a distance referred to in Decree 1499 of 2014, the right of withdrawal in favor of the purchaser of the ticket applies in the following way:

- A) It may be exercised through any channel of attention of the seller, within forty-eight (48) hours following the purchase operation.
- B) Only when exercised with a time of equal or greater to eight (08) calendar days between the timing of its timely exercise and the scheduled date for the start of the domestic flight. For international flights the term will be equal to or greater than fifteen (15) calendar days.
- C) When the ticket has been acquired through non-traditional or remote methods.

The airline or travel agent who sold the ticket must reimburse the passenger for a maximum of thirty (30) calendar days from the date of submission of the reprint. If the passenger exercises the right of withdrawal before the travel agency made the sale as an intermediary, it will reimburse the money once the airline makes available the corresponding amount without prejudice to the period of thirty (30) days described above.

The retention made to the passenger will be made in favor of the transporter. The value retained may not exceed ten percent (10%) of the value received as a fee, excluding taxes and administrative fees.

WITHDRAWAL Numeral 3.10.1.8.1 .:

Applies for the provision of air transport service, regardless of whether it is a face-to-face or distance selling. The passenger may withdraw from the trip prior to initiation by giving the carrier or travel agent notice at least 24 hours prior to the flight.

In these cases the carrier or Travel Agency, in accordance with the conditions of the tariff may retain the agreed percentage which may not exceed 10% of the value received as a fee, excluding fees, taxes and administrative fees. The retention made to the passenger will be made in favor of the transporter.

The provisions of this paragraph shall not apply in the case of promotional tariffs, unless it is offered by the carrier, in which event it will be applied in accordance with the conditions offered.

The Airline or Travel Agency that has made the sale of the ticket, will give order to the financial institution of the corresponding return in a term no more than 5 working days following the request of the passenger.

The Airline or Travel Agency must reimburse the money to the passenger within a maximum period of 30 calendar days from the communication of the withdrawal.

If the passenger discontinues the trip, the travel agent who sold the ticket as an intermediary will refund the money to the passenger once the airline has made available the corresponding amount, without prejudice in the term of thirty (30) days previously described.

REVERSION OF PAYMENTS - Decree 587 of 2016

Applies to all product sales through e-commerce mechanisms

This regulation becomes effective as of October 11, 2016, applies when goods or services are acquired through electronic commerce mechanisms (internet, PSE, Call Center or any other mechanism of telesales or virtual sales), and has been used to pay a credit card, debit card or any other payment instrument and any of the following causes:

- (A) Where the consumer is fraudulent;
- B) When it is an unsolicited operation.

C) When the product is not received.

D) When the delivered product does not correspond to the requested, does not comply with the characteristics inherent or attributed in the information that is supplied.

E) When the product is defective.

In order for the reimbursement to take place, the consumer must submit the complaint to the supplier within 5 business days of being informed of the alleged cause. It must indicate that the good will be at disposal for pick up. Within the same period of 5 business days, the issuer must be notified of the payment mechanism, stating that the complaint was filed with the supplier.

The reimbursement will be effective within a term of 15 business days.

For more information feel free to consult following regulations:

Law 1480 of 2011

Resolution 1375 of 2015

Decree 587 of 2016