

CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá, D.C.

Para: Las personas naturales o jurídicas que comercialicen tiempos compartidos, vendan bienes o servicios mediante sistemas de financiación directa o utilizando métodos no tradicionales o a distancia

Asunto: Adicionar el numeral 2.19 en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Impartir instrucciones a las personas naturales o jurídicas **que comercialicen tiempos compartidos, vendan bienes o servicios mediante sistemas de financiación directa o utilizando métodos no tradicionales o a distancia**, con el propósito de garantizar a los consumidores el acceso a la información sobre el derecho de retracto que les asiste, en esas modalidades de adquisición de productos.

Quedan excluidos de la presente instrucción los casos previstos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 en los que no opera el derecho de retracto.

2. FUNDAMENTO LEGAL

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

A su vez, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, establece que en 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, y prevé como resultado del uso de dicha facultad -la de retracto-, la resolución del contrato con el consecuente reintegro del dinero que el consumidor hubiese pagado.

Por su parte, el numeral 4 del artículo 46 del referido Estatuto del Consumidor, establece para el productor o proveedor que realice ventas a distancia, el deber

especial de informar previo a la adquisición del producto, sobre el derecho de retracto y el término para ejercerlo. Dicha norma legal, se reglamentó mediante el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo se dispuso la obligación de informar al consumidor con anterioridad a la aceptación de la oferta, sobre la existencia del derecho de retracto en los casos de transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia, mientras que en el numeral 8 del artículo 2.2.2.37.9 se estableció la obligación de incorporar en el contrato la información suficiente sobre las condiciones y modalidades para el ejercicio de dicho derecho.

De igual manera, el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 2011 impone a los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos por medios electrónicos, la obligación de informar en el mismo medio de comercio electrónico utilizado, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo.

Por su parte, el numeral 15 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, dispone que en los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación ofrecidos directamente por el productor o proveedor, se deberá informar el derecho de retracto que le asiste al consumidor y la forma de hacerlo efectivo.

En los casos de tiempo compartido, el Capítulo 4 de la Sección 9 del Decreto 1074 de 2015 establece en su artículo 4 la obligación de informar sobre el derecho de retracto al consumidor en formato separado del contrato principal, en el que se debe indicar además el plazo máximo para la devolución del dinero.

Que en consideración de las disposiciones arriba mencionadas resulta necesario que la Superintendencia de Industria y Comercio fije lineamientos e imparta instrucciones generales, para que los consumidores tengan acceso a una información adecuada sobre el derecho que les asiste a retractarse y, en aquellos casos en que estimen conveniente ejercerlo, obtengan su efectiva materialización.

3. INSTRUCTIVO

Adicionar el numeral 2.19 en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

“2.19 Obligación de informar sobre el derecho de retracto

2.19.1. Definiciones

Para la correcta aplicación e interpretación del presente numeral 2.19, se adoptarán las definiciones previstas en los artículos 5 y 49 de la Ley 1480 de 2011, en el artículo 2.2.4.4.1.2 y en el Capítulo 37, ambos contenidos en el Decreto 1074 de 2015.

2.19.2 Reglas generales

2.19.2.1 Obligación de Informar sobre el derecho de retracto

En todos los casos de que trata el objeto de la presente Circular, los promotores y comercializadores de tiempo compartido, así como los productores y proveedores que vendan bienes o servicios mediante sistemas de financiación directa o utilizando métodos no tradicionales o a distancia, deberán informar al consumidor, según sea el caso lo siguiente:

2.19.2.1.1. Promotores y comercializadores de tiempo compartido

- 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 es de treinta (30) días calendario, contados a partir de la celebración del contrato o promesa de contrato siempre que no haya disfrutado aún del servicio contratado.
- Que en el evento de ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato o promesa de contrato se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor de treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho.
- Que en el evento de ejercer el derecho de retracto con posterioridad a los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato o promesa de contrato y en todo caso antes de treinta (30) días calendario, el promotor o comercializador podrá descontar por concepto de gastos efectuados por razón de la venta un porcentaje que no supere el cinco por ciento (5%) del valor recibido como cuota inicial del contrato de tiempo compartido turístico. En estos casos también se informará al consumidor que la devolución del dinero con el respectivo descuento procederá en un término no mayor de treinta (30) días calendario contados desde el momento en que se ejerza el derecho.

- El procedimiento establecido para ejercer el derecho de retracto. El procedimiento que se implemente, sin excepción alguna, deberá permitir al consumidor ejercer el derecho de retracto por los mismos medios en que ocurrió la transacción o través de cualquiera de los canales de atención al cliente que tenga a disposición. Así mismo, deberá garantizar una respuesta expedita por parte del promotor o comercializador ante la solicitud del consumidor de ejercer su derecho.

De acuerdo con lo previsto en los artículos 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011, son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas que, para retractarse, impongan al consumidor mayores cargas o requisitos formales a los solicitados al momento de la celebración del contrato.

2.19.2.1.2. Productores y proveedores de bienes o servicios mediante sistemas de financiación directa o utilizando métodos no tradicionales o a distancia

- 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.

El procedimiento que se implemente, sin excepción alguna, deberá permitir al consumidor ejercer el derecho de retracto por los mismos medios en que ocurrió la

transacción o través de cualquiera de los canales de atención al cliente que tenga a disposición. Así mismo, deberá garantizar una respuesta expedita por parte del productor o proveedor ante la solicitud del consumidor de ejercer su derecho.

De acuerdo con lo previsto en los artículos 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011, son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas que, para retractarse, impongan al consumidor mayores cargas o requisitos formales a los solicitados al momento de la celebración del contrato.

2.19.3 Estipulaciones especiales sobre la forma de informar el derecho de retracto

2.19.3.1 Derecho de retracto en la comercialización de tiempo compartido

Todo aquél que comercialice programas de tiempo compartido turístico en nombre propio o en representación de otro, deberá informar al consumidor sobre el derecho de retracto, de la siguiente manera:

El comercializador deberá dar cumplimiento al artículo 4 del Decreto 774 de 2010 y, en consecuencia, elaborar un formato separado del contrato principal y de cualquier otro documento relacionado con la venta, para informar sobre el derecho de retracto en los términos previstos en el numeral **2.19.2.1.1** de la presente Circular.

Sin perjuicio de la regla establecida en el presente numeral sobre la forma como se debe informar el derecho de retracto en los casos de venta de tiempos compartidos turísticos, si la transacción además ocurre o se provoca a través de medios no tradicionales o a distancia, el comercializador deberá satisfacer también las reglas específicas para informar el derecho de retracto.

2.19.3.2 Información del derecho de retracto en la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor

Los productores y proveedores que vendan bienes y servicios mediante sistemas de financiación directa deberán informar al consumidor sobre el derecho de retracto, de la siguiente manera:

La información relacionada con el derecho de retracto deberá estar 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 en los términos indicados en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular. El formato deberá entregarse al consumidor a más

tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente y deberá firmarse a entera satisfacción por dicho consumidor.

Tratándose de 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, en la forma indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

Sin perjuicio de la regla establecida en el presente numeral sobre la forma como se debe informar el derecho de retracto en los casos de venta de bienes y servicios mediante sistemas de financiación directa, si la transacción además ocurre o se provoca a través de medios no tradicionales o a distancia, el productor o proveedor deberá satisfacer también las reglas específicas para informar, con anterioridad a la aceptación de la oferta, el derecho de retracto.

2.19.3.3 Derecho de retracto en las ventas a distancia

En las ventas a distancia, es decir, aquellas realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico, los productores y proveedores deberán informar al consumidor sobre el derecho de retracto de la siguiente manera:

2.19.3.3.1 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 incluyen 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 contiene la invitación deberá incluir en forma clara y legible a simple vista, lo relativo al derecho de retracto con la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

2.19.3.3.2 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 con la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

Los libretos o *scripts* comerciales que utilicen los asesores telefónicos de ventas, deberán contener la información determinada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular, en la forma antes indicada. 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.

En concordancia con artículo 48 de la Ley 1480 de 2011 el productor o proveedor de bienes o servicios que ofrezca sus productos empleando la vía telefónica, en cuyas ventas deba garantizar el derecho de retracto, deberá conservar prueba sobre la aceptación del consumidor de las condiciones generales del contrato y, en particular, sobre el suministro a aquél de la información relativa al derecho de retracto. En todos los casos, corresponderá al productor o proveedor demostrar que entregó la información.

2.19.3.3.3 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 presente 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 con la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

Esta obligación aplica para todos los casos en los que se use una técnica de venta semejante, siempre y cuando el consumidor no tenga contacto directo con el producto que está adquiriendo, e independiente de la denominación que reciba la ayuda visual utilizada, como por ejemplo, librillos, fascículos o cuadernos, entre otros.

2.19.3.3.4 Ventas vía comercio electrónico

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la Ley 1480 de 2011 y las previstas en regulaciones especiales, los proveedores y expendedores, personas naturales o personas jurídicas representadas o constituidas en Colombia, que ofrezcan productos por medios electrónicos en el mercado nacional, deberán dar cumplimiento a las siguientes instrucciones.

2.19.3.3.4.1 Portales web

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 con la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular. 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 Superintendencia de Industria y Comercio. La información contenida en este vínculo deberá desplegarse máximo con un clic.

Adicionalmente, la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular relativa al derecho de retracto 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 de 2011, se deberá incluir un vínculo con el texto “Conozca más sobre el derecho de retracto”. Este enlace deberá desplegar máximo con un clic la información indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular relativa al derecho de retracto.

2.19.3.3.4.2 Portales de contacto

Cuando a fin de desarrollar su actividad comercial, los productores y proveedores de bienes y servicios hagan uso de portales de contacto para comercializar sus productos, en la oferta del producto deberán incluir un vínculo destinado exclusivamente a brindar a los consumidores información sobre el derecho de retracto, en la forma indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

2.19.3.4 Derecho de retracto en ventas con utilización de métodos no tradicionales

En las ventas con utilización de métodos no tradicionales, es decir, aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, como por ejemplo, las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor, por fuera del establecimiento de comercio o en escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento, los productores y proveedores deberán informar al consumidor sobre el derecho de retracto, inmediatamente después del ofrecimiento del producto y la descripción de sus características, en los términos indicados en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

Adicionalmente, la información relacionada con el derecho de retracto deberá estar 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 en los términos indicados en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular. El formato deberá firmarse a entera satisfacción por el consumidor y entregarse a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

Tratándose de 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, en la forma indicada en el numeral **2.19.2.1.2** de esta Circular.

4. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 2.19 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, o en las demás normas que lo modifiquen o sustituyan, sin perjuicio de las sanciones contempladas en las regulaciones especiales.

5. VIGENCIA

La presente Circular entra a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial y sólo aplicará a las nuevas transacciones que se realicen con posterioridad a su entrada en vigencia.

Atentamente,

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: María Carolina Corcione/Mónica Andrea Ramírez
Revisó: María Carolina Corcione /Mónica Andrea Ramírez
Aprobó: Mónica Andrea Ramírez