

1 RETRACTO:

1.1. 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.

NOTA: La tasa administrativa no es Reembolsable.

1.2. Resolución 01375 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 deberán 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.

2 DESISTIMIENTO

2.1. Resolución 01375 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.

3 REVERSIÓN DE PAGOS

3.1. 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 tele venta 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 las siguientes normativas:

- Ley 1480 de 2011
- Resolución 1375 de 2015
- Decreto 587 de 2016