



# Manual de derecho de retracto, reversión de pagos y garantías.



Los Olivos Antioquia - Chocó [los\\_olivos\\_antioquia](https://www.instagram.com/los_olivos_antioquia)

<https://antioquia.losolivos.co>

 **Los  
Olivos**  
*Un homenaje al amor*



# Tabla de contenido

## 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Objetivos
- 1.2 Misión y estructuración del portafolio.

## 2. DEFINICIONES

## 3. DERECHO DE RETRACTO

- 3.1 Marco Normativo
- 3.2.Requisitos aplicación
- 3.3.Aplicación en productos y servicios de Los Olivos
- 3.4.Excepciones al derecho de retracto

## 4. REVERSIÓN DE PAGOS O DEVOLUCIÓN DE DINERO

- 4.1.Marco Normativo
- 4.2.Requisitos aplicación
- 4.3.Excepciones a la reversión de pagos
- 4.4.Aplicación en productos y servicios de Los Olivos

## 5. CUADRO COMPARATIVO DERECHO DE RETRACTO VS REVERSIÓN DE PAGOS

## 6. GARANTÍAS

- 6.1.Marco normativo
- 6.2.Qué es la garantía y su clasificación
- 6.3.Obligaciones de garantía
- 6.4.Excepciones de garantías
- 6.5.Aplicación en productos y servicios de Los Olivos

## 7. MECANISMOS QUE DISPONE LOS OLIVOS PARA ESTOS CASOS

## 8. ANEXOS



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



## 1.INTRODUCCIÓN

El derecho del consumo en Colombia ha tenido su fundamento legal en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, cuya regulación busca principalmente proteger el reconocimiento de los derechos que tienen los consumidores cuando adquieren un producto o servicio, a través de cualquiera de los canales de comercialización existentes; los cuales actualmente son garantizados por organismos de orden nacional, como lo es la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien, ante la aparición de diversos canales de comercialización en la actualidad como lo son: las ventas por internet y el mercadeo de productos por medio de las telecomunicaciones, entre otros; se ha creado la necesidad de que los órganos que ejercen el control sobre los bienes y servicios presentes en el mercado desarrollen nuevos lineamientos para la regulación de estas nuevas formas de intercambio de productos. Así las cosas, cuando el consumidor este inconforme con el bien o producto que adquirió, y cumpla con los requisitos consagrados en la ley, tiene derecho a ejercer el derecho de retracto de la compra que realiza o en su caso acceder a la reversión de pagos, y garantías.

En este orden de ideas, ante el panorama de las ventas por métodos no tradicionales, y ante los requerimientos del mercado actual, es esencial contar con lineamientos claros sobre la reversión de pagos, derecho de retracto y garantías, ya que como tal son mecanismos de protección contractual, que han sido implementados por el Gobierno como protección del consumidor, para gestionar así posibles inconvenientes que se puedan presentar al momento de llevar a cabo la prestación del servicio o suministro de un producto.

Así las cosas, el presente manual se convierte en una manera clara y sencilla para transmitir conocimientos básicos sobre las diferencias de cada una de estas figuras, en que caso se configura la acción y como debe proceder Los Olivos Antioquia - Chocó, en adelante Los Olivos, ante la solicitud de alguna de estas.

Las políticas y procedimientos que se detallan en el presente documento son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados de Los Olivos, para la realización de transacciones con personas naturales o jurídicas, según las indicaciones aquí propuestas.

El presente Manual debe permanecer a disposición de todos los empleados de Los Olivos, así como cualquier ente de control que lo requiera. Este será actualizado según sea requerido por la ley, y analizado de forma periódica según lo requiera los avances del negocio.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



## 1.1 OBJETIVO

Estructurar un manual que abarque temas tales como reversión de pagos, derecho de retracto y garantías para los diferentes productos y servicios que ofrece Los Olivos, a la luz de la normativa actual vigente en el ordenamiento jurídico colombiano.

A través de este manual, se buscar definir unas políticas que sirvan como lineamientos a Los Olivos sobre los mecanismos de protección con los que cuenta el usuario, los afiliados, y sus familias frente a pagos, devoluciones y garantías en los casos de adquisición de los productos y servicios.

## 1.2 MISIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL PORTAFOLIO

Los Olivos Antioquia - Chocó es una entidad del sector solidario que ofrece soluciones de previsión integral, mediante una plataforma de previsión social para la vida, configurada con productos, servicios y programas desarrollados a partir del pensamiento solidario y la integración.

Actualmente Los Olivos presta los siguientes servicios y productos a través de diferentes plataformas, tales como canales presenciales y virtuales:

### Servicios:

#### 1. Homenajes exequiales

- Servicio funerario
- Calendario de misas
- Obituarios

#### 2. Plan integral de protección

- Previsión exequial.
- Auxilios económicos.
- Asistencias: médicas, odontológicas, hogar, legal, tercera edad, viajes y escolar.
- Plan integral para mascotas.
- Protección exequial mascotas
- Solienvida SOS.
- Pre-necesidad personas y mascotas



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



## Productos:

1. Arreglos florales
2. Cofres y urnas
3. Elementos conmemorativos
4. Productos para mascotas.

## Canales de recaudo:

1. Presenciales: pagos en Efecty, Sedes propias y agencias de las Entidades Dueñas
2. Virtuales: pagos en línea de la factura de previsión y otros productos o servicios. Inscribiéndose previamente en la plataforma de pago establecida.

## 2. DEFINICIONES

**Retracto:** Facultad que permite a los consumidores dar por terminado o “arrepentirse” de un contrato donde hayan adquirido bienes o servicios sin justa causa, permitiendo devolver dicho bien, recibiendo a cambio el dinero entregado por la compra.

**Reversión de pagos:** Mecanismo expedito para la devolución del dinero pagado por el consumidor, únicamente en compras realizadas electrónicamente, y, además donde se utilice un instrumento electrónico para realizar el pago.

**Garantía:** Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica.

**Consumidor o titular del plan de protección o persona responsable del servicio (en adelante consumidor):** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

**Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos o servicios.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



**Entidad emisora:** Entidad de crédito que proporciona, generalmente a un cuentacorrentista de esta, una tarjeta de pago ya sea de crédito, de débito o monedero.

**Instrumento de pago:** Mecanismos proporcionados por entidades del sistema financiero, para proceder al pago de los bienes o servicios adquiridos sin hacer uso del efectivo (billetes o monedas de curso legal).

### 3. DERECHO DE RETRACTO

#### 3.1 MARCO NORMATIVO

El numeral 4 del artículo 46 del Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2011), 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.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



El artículo 47 del Capítulo V del Estatuto del Consumidor sobre las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, define el retracto como un derecho en favor del consumidor que realice compras a distancia o por métodos distintos al presencial o tradicional. Este se debe entender como la posibilidad que tiene el comprador de retractarse de la compra siempre y cuando haya sido realizada a través de sistemas de financiación y dicho retracto se realice en un término no superior a 5 días. De tal manera, el contrato de compra se deberá resolver y reintegrar el dinero.

El artículo 47 del Estatuto del Consumidor señala: “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 consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

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”.

Por su parte la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la sentencia 7772-21 de 2021, se refiere a la reglamentación sobre el tema en este sentido: “las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, fueron objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios. De este modo, la normativa busca proteger los derechos de los consumidores y garantizar que en efecto puedan adquirir y recibir bienes y servicios en condiciones de calidad e idoneidad, que además se compadezcan con las características ofrecidas y las condiciones pactadas al momento de realizar la compra”.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>





### 3.2 REQUISITOS APLICACIÓN

El derecho de retracto consiste en una facultad otorgada al comprador para retractarse de una compra de un bien o servicio, siempre que cumpla con unos requisitos consagrados en la ley.

El derecho de retracto implica la resolución del contrato de compraventa celebrado entre el consumidor y el proveedor del bien o servicio, por la mera voluntad del consumidor y sin necesidad de mediar una justa causa. Sólo podrá ser ejercido por el consumidor, bajo los eventos mencionados en la ley:

- a) Contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, en este caso Los Olivos; es decir, cuando se acude a un establecimiento donde te permiten adquirir un bien en específico, diferido a un número determinado de cuotas o plazos, otorgado por el mismo establecimiento.
- b) Compra de tiempos compartidos.
- c) Ventas que utilizan métodos no tradicionales; es decir, cuando el vendedor aborda intempestivamente al consumidor, con el objetivo de persuadirlo para que realice la compra; además, están las televentas. Aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio.
- d) Ventas que utilizan métodos a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco días. Como por ejemplo ventas por catálogos, comercio electrónico o cualquier medio que impida el contacto directo con el producto adquirido.

El retracto se deberá ejercer dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato, para lo cual, el cliente deberá contactar al vendedor y expresarle su voluntad de retractarse de la compra.

Ahora bien, en estos casos, deberá entonces el proveedor en un plazo de 30 días contados a partir del ejercicio del derecho de retracto para regresar las sumas pagadas, sin que sea posible realizar ningún tipo de descuento. El Estatuto del Consumidor no establece el medio de devolución; esto quiere decir que, una de las formas en que el proveedor podrá reintegrar el dinero al consumidor será devolviendo el pago que puede ser a través de consignación bancaria, depósito, o cualquier otro medio disponible.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



La Superintendencia de Industria y Comercio, menciona en el concepto 18-188237 del 30 de agosto de 2018, que los gastos que se generen en la devolución del dinero con ocasión del ejercicio del derecho de retracto, incluyendo los costos financieros, deberán ser asumidos por quien realizó la venta y no por el consumidor, pues, de acuerdo con la ley, los únicos costos que debe asumir el consumidor son los referidos a la devolución del bien, como lo establece, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 dispone que “(...) los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor”, dejando por fuera cualquier consideración en contrario.

### 3.3 APLICACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS OLIVOS

Con el fin de aplicar la teoría sobre el derecho de retracto a la luz de los productos y servicios que ofrece actualmente Los Olivos, es importante resaltar que la entidad cuenta con canales digitales, a través de los cuales, se realizan ofrecimientos y los consumidores pueden adquirir planes, servicios y productos, considerándose este canal como método no tradicional de venta que podrían ser objeto de este tipo mecanismos.

Es importante resaltar que, para las ventas que realizan a través de la tienda virtual de la página web, donde ofrecen cenizarios, cofres, servicios de coros, entre otros, y además, de los planes para mascotas aplica el derecho de retracto, ya que se trata de ventas a distancia; así las cosas, cuando un cliente manifiesta la voluntad de retractarse de las compras realizadas a través de estos canales, y además cumpla con los requisitos para ello, se deberá realizar la devolución del dinero.

Para el caso de Los Olivos, es preciso aclarar que no aplica el evento mencionado en la ley como sistema de financiación del producto o servicio, ya que no están financiando los productos y servicios que se ofrecen, sino que se realizan pagos a cuotas, ya que es la modalidad de pago acordada, pero la finalidad del modelo de negocio como tal no es financiarlo, por lo que no cabe la acción de retracto. No obstante, se presenta una excepción relacionada con los servicios de Prenecesidad, en que Los Olivos si actúa como un financiador del servicio, lo cual está consagrado en la primera causal del derecho de retracto.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>





### 3.4 EXCEPCIONES AL DERECHO DE RETRACTO

Las únicas excepciones al derecho de retracto están contenidas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. 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. El derecho de retracto no opera en 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; como, por ejemplo, el corretaje de acciones en bolsa o precios que dependan de fluctuaciones del mercado.
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.

Es importante mencionar que cualquier cláusula incluida en los contratos, que indique expresamente que no hay lugar al derecho de retracto, no se tomara como válida, ya que va en contra de lo consagrado en la ley, en favor del consumidor. Para el caso concreto de Los Olivos, teniendo en cuenta los productos y servicios que ofrecen, es de resaltar que están cobijados bajo estas excepciones los arreglos florales ya que se deterioran con rapidez; asimismo, en los eventos de fabricación de cofres y urnas que se hayan personalizado conforme especificaciones del consumidor. Asimismo, aplica para los elementos conmemorativos y productos de mascotas que se deterioren con rapidez o que sean perecederos.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



## 4. REVERSIÓN DE PAGOS O DEVOLUCIÓN DE DINERO

### 4.1 MARCO NORMATIVO

La ley 1480 de 2011 consagra en el artículo 51 la reversión de pagos, indicando lo siguiente:

“Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva. Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.”



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



**PARÁGRAFO 1.** Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

**PARÁGRAFO 2.** El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.”

#### 4.2 REQUISITOS APLICACIÓN

La reversión de pagos requiere de dos condiciones para hacerse efectiva:

Primero, la adquisición de un bien o servicio a través de un medio electrónico, como internet, compras, Call Center, cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.

Segundo, debe haberse pagado utilizando un mecanismo de pago electrónico, tales como, tarjetas débito, crédito, etc. De este modo, el Decreto 587 del 2016 y, en general, el derecho de reversión solo es aplicable en esos supuestos, y no cuando la compra, aun mediante instrumentos electrónicos, se hace en los canales presenciales.

Ahora bien, teniendo en cuenta el cumplimiento de los dos requisitos previamente mencionados, la reversión del pago procede en los siguientes casos:

- Por fraude: esta causal se configura cuando el consumidor fue objeto de fraude electrónico, generándose cobro de productos que no ha aceptado o solicitado.
- Si se trata de una operación o transacción no solicitada: este evento ocurre cuando el consumidor ha adquirido un producto específico con la entidad, pero se le realiza un cargo adicional en el instrumento de pago, además de lo solicitado, y que no fue autorizado; debiéndose entonces reversar el precio del cargo no solicitado. En el caso de Vivir, cuando se realice la compra de algún servicio y adicional se realice el cobro de alguna cobertura adicional que no fue solicitada.
- Si el producto adquirido no es recibido: cuando la entrega del producto o servicio no se realice dentro de los plazos establecidos entre las partes.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



- Si el producto que se entrega no corresponde al solicitado o no cumple las características ofertadas o inherentes a un bien de su especie.
- Si el bien está defectuoso: está relacionado con productos que no ofrecen la seguridad que legítimamente se espera, porque no cumple con las condiciones de seguridad a que tiene derecho el consumidor.

Para esto es necesario que el consumidor, solicite la reversión del pago a la entidad emisora del instrumento de pago cuando medie una justa causa establecida en las causales mencionadas en el párrafo anterior, y consagradas taxativamente por la ley en estos casos. En primer lugar, el consumidor deberá presentar una queja dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto y no lo recibió, o en que recibió el producto defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, al proveedor que deberá contener:

1. Las razones para sustentar la solicitud de reversión.
2. La causal invocada
3. El valor por el cual solicita la reversión
4. Indicación del instrumento de pago al cual fue cargada la operación.

A su vez, en el caso de bienes, el consumidor está obligado a la devolución del bien, la cual se entenderá surtida indicándole en esa misma oportunidad al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y lugar en que fue recibido. En segundo lugar, dentro de los mismos cinco días hábiles mencionados, el consumidor deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra del producto, con el fin de tramitar la solicitud de reversión de pago. En dicha notificación deberá indicar lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de la reversión.
2. Indicar la causal invocada
3. Valor por el cual se solicita la reversión
4. Identificación de la transacción
5. Identificación del instrumento de pago al que fue cargada la operación
6. Manifestación de haber puesto a disposición del proveedor el bien para su devolución.
7. Soporte o constancia de la presentación de la queja al proveedor (o en su caso la declaración juramentada cuando sea procedente).



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



Después de la notificación de la solicitud al emisor del instrumento de pago, la reversión del pago deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes. Los participantes del proceso de pago (emisor del instrumento de pago, entidad administradora de los sistemas de pago de bajo valor, bancos, entre otros) dentro de este término deberán verificar por una vez la existencia de fondos en la respectiva cuenta del proveedor y tendrán que hacer los descuentos correspondientes.

### 4.3 EXCEPCIONES A LA REVERSIÓN DE PAGO

El emisor del instrumento de pago no hará la reversión del pago en las siguientes hipótesis:

1. Inexistencia de la operación
2. Inexistencia de fondos
3. Omisión de informar la causal que se alega
4. No presentación de la queja al proveedor
5. Prueba de que el proveedor ya realizó directamente la devolución del dinero.

Es de aclarar que el emisor del medio de pago indicado en el punto anterior es un simple intermediario en el proceso de reversión del pago. No son competentes para verificar la veracidad de las razones aducidas por el consumidor, ni para constatar la puesta a disposición del bien para su devolución por parte del consumidor. Con la solicitud presentada por el consumidor directamente ante el establecimiento de comercio, invocando alguna de las causales legales consagradas en la norma, bastará para adelantar la operación correspondiente y realizar la reversión del pago realizado por el consumidor, en caso de existir fondos; aclarando que no se requiere de respuesta del establecimiento donde se realizó la compra para que se proceda con la devolución.

Así las cosas, ante los eventos de solicitud de reversión de pagos Los Olivos no tiene mayor margen de actuación para impedir que se realicen los descuentos correspondientes a la reclamación del consumidor, ya que se trata de un mecanismo expedito para lograr que el consumidor obtenga la devolución del dinero y en caso de existir controversia con el cliente, ya se tendrá que acudir a instancias jurisdiccionales, para definir de fondo el asunto.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



#### 4.4 APLICACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS OLIVOS

Para el caso de Los Olivos a la luz de las normas sobre reversión de pagos, es de resaltar que aplica para todas las ventas que realicen a través de la página web, redes sociales, televentas, Callcenter y en general cualquier medio de comercio electrónico que se utilice para realizar la venta de cualquier producto o servicio de Los Olivos; además de determinar el medio por el cual se realice la venta, se deberá validar además el método de pago utilizado, verificando que se haya utilizado tarjetas débitos o crédito, y además, que el hecho se encuentre dentro de las causales mencionadas en el número 4.2.

En el tema de la reversión de pagos aun cuando la entidad se niegue a realizar la devolución, el comprador podrá pedir al banco o entidad financiera que le devuelva el dinero a la cuenta a la que fue cargada la operación, con el cumplimiento de la mera presentación de la reclamación ante Los Olivos e invocando la causal consagrada en la ley.

### 5. CUADRO COMPARATIVO DERECHO DE RETRACTO VS REVERSIÓN DE PAGOS

#### Derecho de retracto

Implica la resolución del contrato de compraventa, por la mera voluntad del consumidor y sin necesidad de mediar una justa causa. La solicitud se realiza ante el mismo comercio con quien se celebró el contrato.

Se debe ejercer dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios

#### Reversión de pagos

El consumidor deberá solicitar la reversión del pago tanto ante proveedor, como la entidad emisora del instrumento de pago, cuando medie una justa causa establecida en la ley para este objeto.

Se debe ejercer dentro de 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto y no lo recibió, o en que recibió el producto defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



### Derecho de retracto

Lo puede ejercer el comprador con quien se celebró el contrato de compraventa.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, dentro de los 30 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

El medio de devolución del dinero lo puede acordar las partes (consignación bancaria, depósito, o cualquier otro medio disponible)

### Reversión de pagos

Lo puede ejercer solo el titular del método de pago utilizado.

Después de la notificación de la solicitud al emisor del instrumento de pago, la reversión del pago deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes.

La devolución del dinero debe realizarse al instrumento utilizado para el pago.

## 6. GARANTÍAS

### 6.1 MARCO NORMATIVO

El artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor, tiene como objeto regular "los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente", por lo que serán aplicables "en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley".

Asimismo, desde el artículo 7 al 17 de la Ley 1480 de 2011 establece condiciones generales en relación con la garantía legal, su término, suspensión y ampliación del plazo de la misma, los responsables y las constancias de recibo y reparación, así como las garantías suplementarias.

Por su parte, el Artículo 6 de la ley 1480 de 2011, indica que todo productor debe asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida.

Es importante resaltar que el Artículo 16 ley 1480 de 2011 consagra las excepciones taxativas a las garantías, eventos en los cuales estarán exentos de prestar este servicio.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



## 6.2 QUÉ ES LA GARANTÍA Y SU CLASIFICACIÓN

La garantía consiste en la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

Los productos y servicios que se ofrezcan deben cumplir con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad.

La calidad, es aquel que está determinada por la conformidad de un bien o servicio con sus propiedades y atributos propios y por todo aquello que haya sido informado.

La idoneidad, es la aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

La seguridad, está relacionada con la condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

Ahora bien, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 existen dos clases de garantías:

- Garantía Legal: está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



- Garantía Suplementaria: tiene su fundamento en el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, y es aquella que amplía o mejora la cobertura de la garantía legal. Estas son potestativas, más no las exige la ley como obligatorias.

Pueden ser onerosas o gratuitas y deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Estas garantías podrán ser otorgadas por terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con las garantías.

### 6.3 OBLIGACIONES ANTE UNA GARANTÍA

Para las garantías legales, la ley consagra las siguientes responsabilidades cuando se presente fallas de calidad, idoneidad o seguridad del producto o servicio prestado:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>



**7.** Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

**8.** Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

**9.** En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

Es importante resaltar que cuando se realicen solicitudes por reconocimiento de garantías, es deber legal que el garante o quien realice la reparación en su nombre debe entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

- 1.** Descripción de la reparación efectuada.
- 2.** Las piezas reemplazadas o reparadas.
- 3.** La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto.
- 4.** La fecha de devolución del producto.

Se aclara que, en los casos en que la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>





## 6.4 EXCEPCIONES DE GARANTÍAS

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad son:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor;
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

## 6.5 APLICACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS OLIVOS

El espectro de aplicación del tema de garantías a la luz de los productos y servicios que ofrece Vivir es mucho más amplio en el sentido, de que aplica tanto al servicio de homenajes exequiales, como a los planes integrales de protección y diversos productos que ofrecen.

Así las cosas, es importante tener en cuenta que en el tema de garantías hay una responsabilidad solidaria, y esto significa que el Consumidor puede solicitar el reconocimiento de las garantías tanto ante los productores, importadores, proveedores o expendedores de los productos y servicios, es decir, que ante la prestación de cualquiera de los servicios que ofrecen, aunque no sean prestados directamente por Los Olivos, sino por terceros, de igual manera deben velar por el correcto cumplimiento del servicio, respondiendo al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden.

Con el tema de los productos como los Arreglos florales, Cofres y urnas, Elementos conmemorativos también aplican las garantías, avalando que el producto que se le está entregando al cliente cumple con las condiciones pactadas, y en caso de que no sea así, entrará a cumplir con la garantía, con el fin de prestarle al cliente el servicio o producto con la calidad idónea.

En este orden de ideas, cuando los clientes soliciten ante Los Olivos el reconocimiento de garantía, se debe analizar si presenta falla de calidad, idoneidad o seguridad, tal como se explica en el numeral 6.2, y posteriormente, remitirse al proceso que se consagra en el numeral 6.3 para proceder a responder por garantía.



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia



<https://antioquia.losolivos.co>





## 7. MECANISMOS QUE DISPONE LOS OLIVOS PARA ESTOS CASOS

Para la atención de reclamos relacionados con temas de retracto, reversión de pago y garantías la Previsora contara con canales habilitados para esta finalidad; los canales son el correo electrónico [prqmedellin@losolivos.co](mailto:prqmedellin@losolivos.co) o la página web: [antioquia.losolivos.co](http://antioquia.losolivos.co)

## 8. ANEXO

Al presente manual se anexa una guía práctica que incluye las reclamaciones que se presentan con más frecuencia ante Vivir se pueden resumir en los eventos consagrados en el documento. De igual manera, es importante tener en cuenta que se deben remitir siempre al presente manual para evaluar los requisitos de ley aplicables a las acciones correspondientes y ampliar la información que allí se encuentra consagrada.

Situación	Solicitud cliente	Acción	Requisitos	Resultado	Observaciones
Ventas de planes de la previsora realizados a través de telemercadeo (llamada)	Desistimiento de la compra	Retracto	El cliente debe solicitarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente	Es importante identificar el medio por el cual se realizó la venta, para así saber si procede la acción.
Ventas de productos como cofres y urnas realizados a través de la página web	Desistimiento de la compra	Retracto	El consumidor debe solicitarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente	Es importante identificar el medio por el cual se realizó la venta, para así saber si procede la acción. *cuando se trate de venta de arreglos florales, al ser producto perecedero, y cofres y urnas que se hayan personalizado, entran dentro de las excepciones al derecho de retracto.*
Cliente no acepta la renovación	Desistimiento de la compra	Retracto	El cliente debe solicitarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente	Es importante identificar el medio por el cual se realizó la venta, para así saber si procede la acción.
Adquisición de productos fraudulentamente a través de medios electrónicos.	Devolución del dinero debitado	Reversión de pagos	El consumidor deberá solicitar la reversión del pago establecida en la ley para este objeto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la transacción y que la compra se haya realizado por instrumento de pago electrónico.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente, aplica invocando la causal por fraude.	Cuando se invoque esta acción, con el simple cumplimiento de las condiciones el Banco procederá con el débito, por lo que la Previsora únicamente tendrá una acción en contra del establecimiento financiero cuando lo considere pertinente.
Débitos anticipados	Devolución dinero	Asunto de recaudo	No aplica para reversión de pagos, ni acción de retracto.	Se debe validar el tema de recaudo.	Es un tema de recaudo que se debe validar con la entidad financiera que realiza el débito, para identificar si Vivir esta enviando al Banco antes de tiempo las solicitudes de pago o si es el Banco quien realiza antes los débitos.
Incrementos en la tarifa	Devolución dinero	Asuntos contractuales	No aplica para reversión de pago, ni acción de retracto.	Validar contrato	Se sugiere revisión del contrato y a que se debe el incremento de la tarifa.



Los Olivos Antioquia - Chocó [los\\_olivos\\_antioquia](https://www.instagram.com/los_olivos_antioquia)



<https://antioquia.losolivos.co>





Situación	Solicitud cliente	Acción	Requisitos	Resultado	Observaciones
Cuando el cliente indica que se le realizó un cobro adicional.	Devolución dinero debitado de mas	Reversión de pagos	El consumidor deberá solicitar la reversión del pago establecida en la ley para este objeto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la transacción y que la compra se haya realizado por instrumento de pago electrónico.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente. aplica invocando la causal deoperación o transacción no solicitada.	Cuando se invoque esta acción, con el simple cumplimiento de las condiciones el Banco procederá con el débito, por lo que la Previsora únicamente tendrá una acción en contra del establecimiento financiero cuando lo considere pertinente.
El producto o servicio no fue entregado en el plazo establecido.	Devolución del dinero	Reversión de pagos	El consumidor deberá solicitar la reversión del pago establecida en la ley para este objeto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la transacción y que la compra se haya realizado por instrumento de pago electrónico.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente. aplica invocando la causal por fraude.	Cuando se invoque esta acción, con el simple cumplimiento de las condiciones el Banco procederá con el débito, por lo que la Previsora únicamente tendrá una acción en contra del establecimiento financiero cuando lo considere pertinente.
El producto que se entrega no corresponde al solicitado o no cumple con las características	Devolución del dinero	Reversión de pagos	El consumidor deberá solicitar la reversión del pago establecida en la ley para este objeto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la transacción y que la compra se haya realizado por instrumento de pago electrónico.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente. aplica invocando la causal por fraude.	Cuando se invoque esta acción, con el simple cumplimiento de las condiciones el Banco procederá con el débito, por lo que la Previsora únicamente tendrá una acción en contra del establecimiento financiero cuando lo considere pertinente.
Si el bien entregado está defectuoso o no sirve para aquello que se adquirió	Devolución del dinero	Reversión de pagos	El consumidor deberá solicitar la reversión del pago establecida en la ley para este objeto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la transacción y que la compra se haya realizado por instrumento de pago electrónico.	Con el cumplimiento de los requisitos, deberán realizar la devolución del dinero al cliente. aplica invocando la causal por fraude.	Cuando se invoque esta acción, con el simple cumplimiento de las condiciones el Banco procederá con el débito, por lo que la Previsora únicamente tendrá una acción en contra del establecimiento financiero cuando lo considere pertinente.
Cuando no se cumplió con un servicio adquirido en planes asistenciales o exequiales arreglos florales, cofres o cualquier otro producto.	Cumplimiento del servicio	Garantía y tema contractual	No haber cumplido con el servicio que se adquirió en planes asistencialeso exequiales.	Contractualmente la Previsora se obliga a la prestación del servicio y además a cumplir con la finalidad para la cual se adquirió, así que debe velar por su correcta prestación.	Hay servicios de la Previsora que se pueden tercerizar, es decir, que se prestan por terceros, pero aun así son solidariamente responsables del cumplimiento del mismo de forma correcta, por lo que se deberá dar respuesta al cliente en estos casos.  Asimismo, siempre se debe velar por el cumplimiento de
Cuando se entregó un cofre o cualquier otro elemento defectuoso o que no correspondía a lo solicitado.	Cambio del producto	Garantía	Una garantía se reconoce cuando el bien o servicio entregado no cumpla con alguno de los requisitos de idoneidad, calidad o seguridad de los productos como se explica en el manual.	La norma indica que se debe proceder con la reparación del producto en caso de que se pueda o de lo contrario se debe proceder con la entrega de uno nuevo	Con el tema de los productos como los Arreglos florales, Cofres y urnas, Elementos conmemorativos también aplican las garantías, avalando que el producto que se le está entregando al cliente cumple con las condiciones pactadas, y en caso de que no sea así, entrera a resarcir esos daños.  En este orden de ideas, cuando los clientes soliciten ante la Pr evisora el reconocimiento de garantía, se debe analizar si presenta falla de calidad, idoneidad o seguridad



Los Olivos Antioquia - Chocó los\_olivos\_antioquia

<https://antioquia.losolivos.co>