

## **MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA FACULTAD DE RETRACTO EN LOS ALMACENES HOGAR Y MODA S.A.S**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 1480 del año 2011, estatuto del consumidor y demás normas concordantes, la EMPRESA HOGAR Y MODA S.A.S informa la política y procedimiento aplicable a la facultad de retracto consagrada en la citada norma.

### **CONTENIDO**

- A. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE RETRACTO**
- B. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA.**
- C. REQUISITOS PARA HACER USO DEL RETRACTO.**
- D. EXCEPCIONES AL RETRACTO.**

### **I OBJETIVO DE LA POLITICA**

HOGAR Y MODA S.A.S, con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor y específicamente en lo relacionado con el artículo 47 de la citada ley, que consagra el derecho al retracto que poseen los consumidores que cumplen ciertos requisitos, presenta una serie de disposiciones para dar una correcta aplicación sin contravenciones a los parámetros definidos por la ley y entendiendo que todo cambio de producto que no obedezca al cumplimiento de una garantía legal (falta de calidad e idoneidad del bien o servicio) o este directamente relacionado con la facultad de retracto, será del resorte exclusivo de los ALMACENES HOGAR Y MODA S.A.S.

A continuación, se transcribe la norma textualmente;

*“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 <sic> 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.

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.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho”

## II DEFINICIONES

- a) **Ventas con utilización de métodos no tradicionales:** son 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 o en las que el consumidor es abordado por quien ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o en escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.
- b) **Ventas a distancia:** son las que se realizan sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catalogo o vía comercio electrónico.
- c) **Consumidor o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, 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.

- d) Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
- e) Retracto:** es el derecho que tiene el consumidor a arrepentirse de la adquisición de un bien o servicio, sin necesidad de exponer las razones o justificaciones de su decisión.

### **REQUISITOS PARA HACER USO DEL RETRACTO.**

- a)** Que la venta haya sido mediante sistema de financiación a distancia o por un método no tradicional como las caravanas o ferias que se utilizan en HOGAR Y MODA S.A.S
- b)** el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles (lunes-viernes) contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
- c)** El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Con las cajas, incolor o accesorios con que se entregó.
- d)** Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución serán cubiertos por el consumidor.
- e)** Luego de recibir el producto será sometido a una revisión detallada por parte del personal del punto quien determinara de ser necesario si es sometido al diagnóstico técnico por parte del proveedor.
- f)** De ser necesario el diagnóstico técnico por parte del proveedor será enviado al centro de servicio de la marca.
- g)** Luego de tener el diagnóstico técnico y teniendo en cuenta el dictamen se adoptará la decisión si procede o no el retracto.

- h) De ser procedente el retracto se ofrecerán al cliente otras alternativas de productos con la finalidad de no anular el crédito.
- i) Si no es posible que el cliente se acomode con otro artículo de nuestro portafolio se realizara la anulación del crédito.
- j) Si el cliente ha generado algún abono estos serán devueltos en el término de 15 días hábiles sin realizar ninguna retención o descuento.

### **EXCEPCIONES AL RETRACTO**

Se exceptúan de la presente disposición los siguientes artículos.

- En los contratos de suministro de bienes y servicios cuyo precio este sujeto a fluctuaciones del mercado financiero que el productor no pueda controlar
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal, tales como (ropa interior y artículos utilizados para la higiene personal).

Dado en Medellín a los 14 días del mes de febrero del año 2019.

