

DERECHO DE RETRACTO

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (Teléfono, internet, Denda virtual), 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 por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, durante dicho plazo (5 días) asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien. 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.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno con excepción de los gastos de transporte de los productos adquiridos. 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.

El derecho de retracto es una herramienta a favor del cliente, la cual le permite solicitar la anulación de la compra de un producto y obtener la devolución del dinero de forma unilateral y sin justa causa en las compras efectuadas por medios no tradicionales o a distancia (Denda virtual), dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, siempre y cuando el producto objeto del retracto cumpla con unas condiciones específicas establecidas en el Artículo 47 de la ley 1480 del 2017 – Estatuto del consumidor.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE RETRACTO:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- 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.
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- 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 servicios de apuestas y loterías.
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

CONDICIONES PARA ACCEDER AL DERECHO DE RETRACTO

- El consumidor debe presentar la solicitud de retracto dentro de los (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El producto debe llevar su empaque original, contar con todas sus partes y etiquetas y estar en perfecto estado. En el caso que el producto sea ropa, esta debe estar nueva, limpia, en perfecto estado y con todas sus etiquetas.
- Para los productos electrónicos, los sellos de garantía del fabricante deben estar en perfecto estado.
- No se efectúan cambios de prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior y en general todo tipo de productos de uso personal (Teteros, máquinas de afeitar, depiladoras, etc.)

PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL DERECHO DE RETRACTO

1. En un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la entrega del bien, el consumidor debe informar por cualquiera de nuestros canales de atención al cliente su intención de retractarse de la compra realizada por cualquiera de los métodos no tradicionales o a distancia (tienda virtual). Los canales de atención al cliente son: servicioalcliente@emove.com.co, Cel: 321 272 3226.
2. Para que se materialice el procedimiento de retracto, el consumidor deberá realizar la devolución del producto objeto del retracto, por lo que cuenta con las siguientes opciones:
 - a. Se programará la recolección del producto adquirido en su domicilio con la transportadora aliada de FUN SPOT S.A.S., siendo que será el consumidor quien deberá asumir los costos de transporte tanto del envío inicial del producto como el valor de la recogida del producto una vez solicitado el retracto.
 - b. Entregar el producto en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional.
 - c. Realizar el envío del producto por su cuenta a través de una empresa mensajería de confianza a la siguiente dirección: Carrera 7 # 152-54 local 203, centro comercial Belaire plaza, Bogotá.
3. FUN SPOT S.A.S. reintegrará el dinero que pagó para la adquisición del producto (descontando los costos de transporte) en un plazo no superior a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que ejerció el derecho de retracto.”

Versión: 02 10042023