

DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con lo contemplado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2.011 el consumidor tiene derecho al uso de la facultad del retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

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.

EXCEPCIONES:

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.

Es importante tener en cuenta que para efectos de la devolución del producto es necesario:

1. Que el producto mantenga sus empaques originales y completos como cartones, bolsas, vinypel para que evitar averías y/o daños durante el transporte y se encuentren en perfectas condiciones estéticas y funcionales, así como la totalidad de sus accesorios.
2. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

3. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
4. El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
5. El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
6. El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

La devolución del dinero en ejercicio del Derecho de Retracto se realizará a más tardar a los treinta (30) días calendario siguientes contados desde el

momento en que se inició el trámite de derecho de retracto, para lo cual el consumidor podrá usar la opción de Peticiones, quejas y reclamos dispuestos en nuestra página web: www.nex.com.co

CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO

1. Para iniciar con el proceso de retracto deberá comunicarse con nuestra línea nacional 01 8000 116 398 para crear el caso y proseguir con la recolección del producto.
2. El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
3. Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

REVERSIÓN DEL PAGO

De acuerdo con lo contemplado en el artículo 51 de la ley 1480 de 2.011 y en el artículo 2.2.2.51.1 cuando el consumidor haya adquirido productos mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center 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 en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude, sujeto a verificación con la entidad crediticia.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.

3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

En caso de que el cliente haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Para tal efecto, 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 en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja por escrito a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos de la página www.nex.com.co o el que el consumidor considere idóneo, a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión.

La queja deberá contener como mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en la ley 1480 de 2011 artículo 51.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Es importante tener en cuenta que para efectos de la devolución del producto es necesario:

1. Que el producto mantenga sus empaques originales como cartones, bolsas, vinypel para que evitar averías y/o daños durante el transporte. y se encuentren en perfectas condiciones estéticas y funcionales.
2. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
3. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.

4. El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
5. El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
6. El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Necesidad de notificar al emisor del instrumento del pago

electrónico

Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor.

La queja deberá contener como mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en la ley 1480 de 2011 artículo 51.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4. y 2.2.2.51.5. del decreto 1074 de 2.015.

La devolución del dinero en ejercicio de la cláusula de reversión del pago se realizará a más tardar a los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago utilizado.