

Cómo crear una política de devoluciones clara y legal



Derecho de retracto

¿Qué es?

Es la facultad del consumidor de devolver un producto y obtener la devolución del dinero en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la entrega, siempre que la compra se haya hecho por internet, teléfono, catálogos o cualquier canal no presencial (art. 47, Ley 1480 de 2011).

Excepciones

No aplica para bienes perecederos, productos personalizados, compras presenciales, bienes de uso íntimo, entre otros.

Finalidad

Proteger al consumidor en compras donde no pudo tener contacto directo con el producto.



Garantía legal

¿Qué es?

Es la obligación del productor de responder por las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad o buen estado ofrecidas al consumidor (arts. 7 y 11 de la Ley 1480 de 2011).

Finalidad

- El proveedor debe responder por defectos de fábrica o funcionamiento del producto.
- Para solicitar la garantía legal bastará con demostrar el defecto en las condiciones del producto.

Excepciones

El proveedor o productor puede exonerarse de la garantía si demuestra que el defecto se debe a:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- Acción de un tercero;
- Uso indebido del producto por el consumidor y
- Incumplimiento de las instrucciones de uso, instalación o mantenimiento

Terminos

La garantía legal inicia desde la entrega del producto.

- Si el proveedor indica un plazo, aplica ese.
- Si no lo indica: el término es de 1 año para productos nuevos.
- Para productos perecederos: dura hasta la fecha de vencimiento o expiración.



Política de devoluciones

¿Qué es?

Son las reglas que fija el proveedor sobre cómo, cuándo y en qué condiciones se pueden devolver productos o reclamar dinero fuera de los casos obligatorios de ley (retracto y garantía).

Características

No aplica para bienes perecederos, productos personalizados, compras presenciales, bienes de uso íntimo, entre otros.

- Deben ser claras, informadas previamente y aceptadas por el consumidor (Ley 1480, art. 23).
- No pueden contener cláusulas abusivas. Una cláusula abusiva obliga al consumidor a aceptar condiciones que no son justas ni razonables. Ej: "Si el cliente cancela su pedido, pierde automáticamente todo el dinero entregado, sin importar la razón".
- Toda política de devolución debe comunicarse por escrito o en medios verificables (WhatsApp, correo, factura, etc.). Se recomienda conservar la prueba.
- Pueden incluir retenciones parciales o penalidades por gastos administrativos, pero estas deben ser razonables, proporcionales e informadas previamente.
- Deben definir un plazo razonable para recoger el bien o solicitar devolución, evitando la disposición unilateral del dinero o del producto.



Checklist para construir una política de devoluciones

1



Plazo máximo para devolver o reclamar el producto

Derecho de retracto:

La ley fija un plazo de 5 días hábiles para devoluciones, pero solo en ventas a distancia (internet, teléfono, catálogos, etc.).

Garantía legal

Empieza a correr el término desde la entrega del producto y el plazo depende del tipo de producto:

Productos nuevos

Será de 1 año si no se indica el término (por lo que es importante que el proveedor fije uno).

Productos perecederos

Hasta la fecha de vencimiento o expiración.

Política de devoluciones voluntaria

En los cambios o devoluciones por "gusto" (ej. color, talla), la ley no establece plazo. El proveedor es quien debe fijarlo, siempre que sea claro, razonable y previamente informado.

2



Condiciones del producto para ser aceptado de vuelta

- Debe estar sin uso y en buen estado.
- El proveedor puede exigir la etiqueta original para comprobar el buen estado para la devolución.
- No se pueden imponer condiciones desproporcionadas o que eliminen derechos legales.

3



Retenciones o penalidades

Si decides aplicar una retención parcial por gastos administrativos o de almacenamiento, debe ser:

- Justificada
- Proporcional
- Informada previamente y aceptada por el consumidor.

4



Costos de logística inversa (envío o transporte de la devolución)

Define claramente quién asume los costos (proveedor o consumidor).

Debe informarse antes de la compra, de lo contrario puede interpretarse como abusivo.

5



Medios verificables de información

- Comunica la política por escrito o canales comprobables (WhatsApp, correo, página web, recibo).
- Guarda pruebas de que el consumidor recibió y aceptó la información.

6



Excepciones

Señala claramente los casos en los que no aplica devolución:

- Bienes personalizados o confeccionados a la medida.
- Bienes de uso íntimo, entre otros que señala la ley (Ley 1480 de 2011).



Recomendaciones para reducir riesgos

Concepto 25-294687 de la sic

Deber de información clara y verificable

- Informar las siempre por escrito o medio verificable (correo, WhatsApp, facturas, pantallazos) las condiciones de entrega, plazos que deben tener en cuenta los consumidores, devoluciones, manejo de anticipos y consecuencias de cancelaciones.

Incluir políticas acerca de las reservas, anticipos y devoluciones en los términos y condiciones

- Definir plazos razonables para recoger productos o pedir devolución de dinero.
- El proveedor debe abstenerse de disponer del dinero o del bien sin causa legal o contractual, salvo que exista una cláusula expresa aceptada por el consumidor.
- Establecer si habrá retención parcial por gastos administrativos, siempre que sea proporcional y aceptado por el consumidor.
- No se puede retener el 100 % del dinero sin causa o sin haber informado previamente. Esto puede ser sancionable.

Evitar enriquecimiento sin causa

- No quedarse con el dinero de anticipos o abonos sin haber entregado el producto ni haber informado previamente sobre retenciones.

Aplicar los mismos criterios en ventas digitales y presenciales

- WhatsApp, redes sociales o ferias artesanales están igualmente sujetos al Estatuto del Consumidor.
- La relación de consumo se configura por la transacción, no por el canal.

Prueba de cumplimiento

- Guardar registros de chats, recibos o acuerdos para demostrar que se informó adecuadamente al consumidor.

Transparencia y buena fe

- Evitar cláusulas abusivas (ej. pérdida total del dinero sin justificación).
- Mantener un equilibrio contractual entre derechos del consumidor y del proveedor.



Diferencia entre anticipo, reserva y abono parcial

Anticipo

¿Qué es?

Pago que hace el consumidor antes de recibir el bien o servicio como garantía de la compra.

Tratamiento legal

Configura un vínculo contractual. El proveedor debe conservar el bien y entregarlo en los términos acordados. No puede quedarse con el dinero si no informó previamente esa condición.

Reserva

¿Qué es?

Entrega de dinero para que el proveedor aparte un producto o servicio y lo conserve hasta que el consumidor complete el pago o lo retire..

Tratamiento legal

El proveedor debe custodiar el bien por un tiempo razonable. Si el consumidor no lo recoge, solo puede disponer de él o del dinero si se informó debidamente sobre los T&C de las devoluciones al consumidor.

Abono parcial

¿Qué es?

Pago que representa una parte del precio total del producto o servicio, normalmente como forma de pago fraccionado...

Tratamiento legal

El dinero entregado forma parte del precio total. Si la compra no se concluye, el proveedor debe reembolsarlo, salvo que exista una política clara, previa y proporcional que permita retención parcial por gastos.



Cómo mostrar tus términos y condiciones según el canal de venta



Ventas presenciales (ferias, locales, tiendas físicas)

- Publica tus políticas en un cartel visible en el punto de venta.
- Entrega una copia impresa de las condiciones (factura, recibo, volante).
- Si manejas reservas o anticipos, escribe las condiciones en el comprobante de pago.
- Prueba verificable: factura con notas, recibo firmado, foto del cartel, copia entregada al cliente.



Ventas digitales por WhatsApp o redes sociales

- Envía las condiciones en un mensaje antes de cerrar la venta.
- Puedes fijar la política en tu perfil (ej. WhatsApp Business sección "Catálogo" o "Descripción").
- Envía PDF, imagen o texto con la política para que quede constancia.
- Prueba verificable: pantallazos de la conversación, archivo enviado al cliente.



Tiendas virtuales o páginas web

- Publica una sección visible llamada "Política de devoluciones" o "Términos y condiciones".
- Antes de pagar, incluye un check box de aceptación: "Acepto las políticas de devoluciones".
- Asegúrate de que el cliente pueda leerlas fácilmente (no letra pequeña escondida).
- Prueba verificable: copia digital del sitio web, registro del check de aceptación.



Ventas por catálogos o ventas telefónicas

- Incluye tus políticas al final del catálogo en físico o digital.
- Si la venta es telefónica, envía después un mensaje (correo o WhatsApp) confirmando las condiciones.
- Prueba verificable: catálogo con la política, correo enviado al cliente, grabación de la llamada (si es legalmente permitido).



Ejemplo de una política de devoluciones

Política de Devoluciones de [Nombre del Emprendimiento]

En [Nombre del Emprendimiento] queremos que te sientas seguro con tu compra. Por eso, te contamos de manera clara cómo funcionan nuestras devoluciones, cambios y reembolsos:

Plazo para devoluciones o cambios

- Tienes [X] días calendario desde la entrega del producto para solicitar un cambio o devolución voluntaria.
- Si tu compra fue por internet o WhatsApp, también aplicará el derecho de retracto de 5 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011.



Condiciones del producto

- El producto debe estar sin uso, en buen estado y con su empaque original.
- No aplican devoluciones para productos personalizados, de uso íntimo o perecederos.



Garantía legal

- Todos nuestros productos cuentan con garantía legal mínima de 1 año, salvo los perecederos que aplican hasta la fecha de vencimiento indicada.
- Si el producto presenta un defecto de fábrica, podrás elegir entre: reparación, reposición o devolución del dinero.



Retenciones o penalidades

- Si decides cancelar tu compra después de haber entregado un anticipo, podremos retener hasta el [X]% del valor abonado por gastos administrativos.
- Con la aceptación de esta política, el consumidor reconoce que en caso de cancelar su compra después de haber entregado un abono, [Nombre del negocio] podrá retener hasta el [X]% del valor abonado para cubrir gastos administrativos y de gestión.



Costos de devolución (logística inversa)

- Si la devolución es por retracto o gusto personal, el cliente asume los costos de transporte.
- Si la devolución es por garantía (producto defectuoso), nosotros asumimos el costo del transporte.



Cómo solicitar una devolución

- Escribenos a WhatsApp [número] o a nuestro correo [correo@ejemplo.com].
- Adjunta tu comprobante de compra (factura, recibo o pantallazo).
- Indícanos si deseas cambio, reparación, reposición o devolución de dinero.



Tiempo de respuesta

- Una vez recibamos el producto, tendremos máximo 15 días hábiles para responder a tu solicitud, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.