



PROYECTO UGIS

**LEY DE RETRACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN COLOMBIA EN LA
PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

ESTUDIANTES

MALENA INES GONZALEZ ALARCON

HENRY CONTRERAS ZAENS

JHONATAN MARCEL AGAMEZ

RUBY LUZ BERROCAL URANGO

DOCENTE

DR JORGE ALEXIS BEDOYA CASTAÑO

UNIREMINGTON

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

PROGRAMA DERECHO

NOVIEMBRE DE 2023

MONTERIA CORDOBA

Ley de retracto de productos y servicios en Colombia en la protección de derechos del consumidor

- 1. Pregunta Problema:** ¿Cuál es la efectividad y el impacto de la Ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios en Colombia en la protección de los derechos del consumidor, desde la perspectiva de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Analizar la efectividad y el impacto de la Ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios en Colombia en la protección de los derechos del consumidor, identificando desafíos y oportunidades en su implementación.

2.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Describir el marco legal y los principios fundamentales de la Ley de Retracto de Productos y Servicios en Colombia.
- ✓ Explorar la percepción y experiencia de los consumidores colombianos en relación con la Ley de Retracto, incluyendo su conocimiento de los derechos y su uso efectivo de estos.
- ✓ Analizar la perspectiva de los proveedores de bienes y servicios en Colombia sobre la aplicación de la Ley de Retracto, incluyendo los desafíos y beneficios que enfrentan al cumplir con esta regulación.

3. Marco metodológico

3.1. Diseño de Investigación

Para abordar la complejidad de la Ley 1480 de 2011 de Retracto en el contexto de la protección de los derechos del consumidor en Colombia, se optará por un diseño de investigación cualitativa. Este diseño se basa en la recopilación y análisis de datos cualitativos, que son más adecuados para comprender en profundidad las experiencias y percepciones de los participantes (Creswell, 2013).

3.2. Tipo de Investigación

Investigación Cualitativa: La investigación cualitativa se elegirá como enfoque principal de esta investigación. Este tipo de investigación se centra en la comprensión de las experiencias, percepciones y significados que los individuos atribuyen a un fenómeno (Creswell, 2013). En el contexto de esta investigación, la investigación cualitativa permitirá una exploración en profundidad de la aplicación de la Ley de Retracto desde la perspectiva de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios en Colombia.

Investigación Descriptiva: Se selecciona un enfoque descriptivo en el diseño de la investigación para proporcionar una descripción detallada de la aplicación práctica de la Ley de Retracto. La investigación descriptiva busca proporcionar una comprensión detallada de un fenómeno específico (Merriam, 2009). En este caso, se utilizará para describir en profundidad los aspectos de la Ley de Retracto y su impacto en la protección de los derechos del consumidor en Colombia.

4. Introducción

La protección de los derechos del consumidor es un tema de creciente relevancia en la sociedad contemporánea, y las regulaciones legales desempeñan un papel crucial en este ámbito. En el contexto colombiano, la Ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios se erige como una herramienta legal esencial para salvar los intereses de los consumidores. Como plantea Kotler y Keller (2015), la protección del consumidor se ha convertido en un elemento fundamental en la gestión de productos y servicios, y estas regulaciones tienen un impacto significativo en el marketing y la satisfacción del consumidor.

La Ley 1480 de 2011 se enfoca principalmente en cuestiones como el derecho a la información, el derecho a la igualdad y no discriminación, el derecho a la libre elección, y el derecho a la indemnización y reparación de daños, entre otras. Establece normas para la protección de los consumidores en situaciones como publicidad engañosa, prácticas comerciales desleales y garantías de productos.

Esta ley otorga a los consumidores el derecho de retractarse de contratos de bienes y servicios, brindándoles una vía de escape ante transacciones insatisfactorias. Sin embargo, la efectividad y el impacto de esta ley en la protección de los derechos del consumidor aún son temas que requieren una exploración más profunda. Solomon (2019) señala que el comportamiento del consumidor es una dimensión crítica para comprender la relevancia de la protección del consumidor y cómo afecta la toma de decisiones de los consumidores.

Como plantea Grewal y Levy (2019), la regulación legal es relevante en el ámbito del marketing y las transacciones comerciales. La Ley de Retracto es una pieza clave en este

contexto, y su aplicación práctica se convierte en un tema de interés para los consumidores y proveedores de bienes y servicios en Colombia.

Esta investigación descriptiva busca proporcionar una visión detallada de la ley y su impacto en la práctica. Swan y Trawick (1981) destacan que la satisfacción del consumidor es un factor importante en la protección de sus derechos, y esta investigación tiene como objetivo arrojar luz sobre cómo la Ley de Retracto influye en la satisfacción del consumidor y su percepción de los derechos.

A medida que avanzamos en esta investigación, exploraremos la efectividad y el impacto de la Ley de Retracto de Productos y Servicios en Colombia desde la perspectiva de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios. Esta exploración nos permitirá comprender los desafíos y oportunidades que presenta su implementación, y cómo contribuye a la protección de los derechos del consumidor en un contexto tan dinámico y diverso como el colombiano.

5. Formulación del Problema

La protección de los derechos del consumidor es un tema de creciente relevancia en el contexto colombiano, donde la ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios se erige como un mecanismo legal fundamental para resguardar los intereses de los consumidores. Sin embargo, a pesar de su existencia, persisten incertidumbres y desafíos en la aplicación de esta ley. El problema central que motiva esta investigación radica en entender y evaluar la efectividad y el impacto de la Ley de Retracto en la protección de los derechos del consumidor en Colombia.

Diversos factores contribuyen a la complejidad de esta problemática. En primer lugar, la aplicación de la Ley de Retracto involucra a múltiples actores, incluyendo consumidores y proveedores de bienes y servicios, cada uno con sus propios intereses y perspectivas. La percepción de los derechos del consumidor y la eficacia de la ley pueden variar significativamente entre estos grupos.

El contexto colombiano presenta desafíos específicos en términos de diversidad regional, dinámicas de mercado y prácticas comerciales. La efectividad de la Ley de Retracto puede verse influenciada por factores económicos, sociales y culturales que difieren de una región a otra.

La falta de estudios detallados que exploren en profundidad la aplicación de la Ley de Retracto y su impacto en la protección de los derechos del consumidor en Colombia ha creado una brecha en la comprensión de esta problemática. Esto plantea la necesidad de investigar y analizar en detalle cómo la Ley de Retracto afecta a los consumidores y proveedores en la práctica, y cómo contribuye a la protección de los derechos del consumidor en este contexto.

Por lo tanto, el problema de investigación se formula de la siguiente manera: ¿Cómo incide la Ley de Retracto de Productos y Servicios en Colombia en la protección de los derechos del consumidor, considerando las perspectivas de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios? ¿En un entorno diverso y dinámico?

6. Desarrollo

La ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios en Colombia ha sido un tema de gran relevancia en la protección de los derechos del consumidor en el país. Como señala Vargas (2015), esta legislación tiene un impacto significativo en las transacciones en línea, brindando a los consumidores la seguridad de tomar decisiones informadas. En un contexto donde el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento notable, la Ley de Retracto se convierte en un mecanismo crucial para garantizar que los consumidores no se vean en desventaja al realizar compras en línea.

Un ejemplo concreto de la aplicación de esta ley es cuando un consumidor realiza una compra en línea de un producto y, al recibirlo, encuentra que no cumple con las especificaciones prometidas por el vendedor. La Ley de Retracto permite al consumidor devolver el producto y obtener un reembolso total o parcial del precio de compra. Esto garantiza que los consumidores no queden atrapados en transacciones insatisfactorias y que tengan la posibilidad de ejercer su derecho a retracto.

Gómez (2018) destaca la importancia de la Ley de Retracto en el contexto del comercio electrónico en Colombia. Esta ley protege los derechos del consumidor en un entorno digital en constante evolución. Con la creciente adopción de las compras en línea, es esencial que existan

regulaciones efectivas que permitan a los consumidores ejercer su derecho a retracto en caso de que no estén satisfechos con un producto o servicio adquirido por Internet.

La confianza del consumidor desempeña un papel fundamental en el éxito del comercio electrónico. Como subraya Torres (2020), la Ley de Retracto contribuye a la confianza del consumidor en el mercado. Cuando los consumidores saben que tienen un mecanismo de efectivo para resolver problemas o devolver productos defectuosos, se sienten más seguros al realizar compras en línea. Esto, a su vez, impulsa el crecimiento del comercio electrónico y beneficia a las empresas que operan en este entorno.

La ley 1480 de 2011 de Retracto no solo tiene implicaciones legales, sino también económicas. Ramírez (2019) analiza el impacto de esta legislación en la relación entre consumidores y proveedores. Los proveedores deben considerar la posibilidad de que los consumidores ejerzan su derecho de retracto al establecer sus políticas de devolución y reembolso. Esto puede influir en la toma de decisiones de los consumidores y en la forma en que las empresas gestionan las devoluciones de productos o servicios.

Por ejemplo, si una tienda en línea ofrece una política de devolución flexible y sencilla, es más probable que los consumidores se sientan cómodos realizando compras en ese sitio. Esto, a su vez, puede aumentar las ventas y la lealtad del cliente. En contraste, las empresas que no cumplen con las disposiciones de la Ley de Retracto corren el riesgo de perder clientes y enfrentar sanciones legales.

Además, como destaca Sánchez (2017), la aplicación efectiva de la Ley de Retracto en el comercio electrónico es esencial para garantizar la protección del consumidor en Colombia. La capacidad de los consumidores para devolver productos o cancelar servicios en línea de manera

sencilla y eficiente es crucial para mantener la confianza en el comercio electrónico y promover un entorno de consumo seguro.

La ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios en Colombia desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos del consumidor, especialmente en el contexto del comercio electrónico en constante crecimiento. Esta legislación tiene un impacto tanto legal como económico, contribuyendo a la confianza del consumidor y garantizando que los consumidores puedan tomar decisiones informadas en sus transacciones en línea. Su aplicación efectiva beneficia tanto a los consumidores como a las empresas al promover un entorno de comercio electrónico seguro y transparente.

7. Conclusión

La ley 1480 de 2011 de Retracto de Productos y Servicios en Colombia se erige como un pilar fundamental en la protección de los derechos del consumidor en un entorno de constante evolución, como es el comercio electrónico. A lo largo de este trabajo, hemos explorado la importancia de esta legislación, así como su impacto tanto en el ámbito legal como en el económico.

Esta ley proporciona a los consumidores colombianos un mecanismo efectivo para ejercer su derecho a retracto en caso de insatisfacción con productos o servicios adquiridos en línea. Su aplicación contribuye de manera significativa a la confianza del consumidor en el mercado, lo que a su vez fomenta el crecimiento del comercio electrónico. La capacidad de los consumidores para devolver productos o cancelar servicios de manera sencilla y eficiente es crucial para mantener un entorno de consumo seguro y transparente.

Las empresas que operan en el comercio electrónico deben considerar la Ley de Retracto no solo como un requisito legal, sino también como una oportunidad para generar confianza y lealtad entre sus clientes. Aquellas que ofrecen políticas de devolución flexibles y sencillas tienen más posibilidades de atraer y retener a los consumidores. Por otro lado, las empresas que no cumplen con esta legislación corren el riesgo de perder clientes y enfrentar consecuencias legales.

En última instancia, la Ley de Retracto es un componente crucial para el equilibrio y la protección de los derechos de los consumidores en el panorama dinámico del comercio electrónico en Colombia. Su aplicación efectiva beneficia tanto a los consumidores como a las empresas, promoviendo un entorno de compras en línea seguro, confiable y en crecimiento.

Este trabajo ha arrojado luz sobre la relevancia de la Ley de Retracto en la protección de los derechos del consumidor y ha destacado su influencia en la toma de decisiones de los consumidores y en las estrategias comerciales. En un mundo digital en constante evolución, la protección del consumidor es esencial, y la Ley de Retracto desempeña un papel fundamental en este proceso. Su aplicación efectiva garantiza que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos, lo que a su vez contribuye al éxito del comercio electrónico en Colombia.

8. Referencias

- Álvarez-Correa, R., & Mendoza-Sánchez, I. (2019). Análisis jurídico del derecho de retracto en el contrato de compraventa de bienes inmuebles en Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 11(1), 3-13.
- Congreso de la República. (2011, 12 de octubre). Ley 1480 de 2011. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. <Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. 84)>.
- Creswell, JW (2013). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. Publicaciones sabias.
- Gómez, A. (2018). Protección del consumidor y Ley de Retracto en el contexto del comercio electrónico en Colombia. *Anales de Derecho*, 22(1), 89-104.
- Gómez, A., & Martínez, S. (2015). El retracto en el contrato de compraventa de bienes muebles en el Código de Comercio de Colombia. *Revista Jurídica*, 43(2), 65-78.
- Grewal, D. y Levy, M. (2019). *Márketing* (7ª ed.). Educación McGraw-Hill.
- Hernández, P., & Sánchez, L. (2013). El retracto como herramienta de protección al consumidor en el mercado colombiano. *Revista de Derecho del Consumo*, 5(1), 45-57.
- Kotler, P. y Keller, KL (2015). *Gestión de marketing* (15ª ed.). Pearson.
- López, MA, & Gutiérrez, JD (2018). El retracto como instrumento de protección del consumidor en Colombia. *Revista de Derecho del Consumo y la Competencia*, 1(1), 23-35.
- Merriam, SB (2009). *Investigación cualitativa: una guía para el diseño y la implementación*. Jossey-Bass.

- Ramírez, L. (2019). Impacto de la Ley de Retracto en la relación consumidor-proveedor: Un análisis desde la perspectiva legal y económica. *Revista Jurídica*, 25(4), 55-70.
- Salazar, JE, & Rodríguez, LM (2017). El derecho de retracto en la contratación electrónica en Colombia. *Revista de Derecho y Comercio Electrónico*, 9(2), 67-81.
- Salomón, SEÑOR (2019). *Comportamiento del consumidor: comprar, tener y ser* (12ª ed.). Pearson.
- Sánchez, P. (2017). Comercio electrónico y protección del consumidor en Colombia: Un análisis de la aplicación de la Ley de Retracto. *Revista de Comercio Electrónico*, 12(2), 134-149.
- Torres, M. (2020). La evolución de la Ley de Retracto en Colombia y su influencia en la confianza del consumidor. *Revista de Derechos del Consumidor*, 15(3), 301-318.
- Vargas, J. (2015). El impacto de la Ley de Retracto en las transacciones en línea: Un análisis desde la perspectiva del consumidor colombiano. *Revista de Derecho del Consumo*, 10(2), 45-61.