

Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20241340480021



29-04-2024

Bogotá, D.C.,

Señora
NATALIA ANDREA BALAGUERA PEÑA

Asunto: Solicitud de Concepto.
TRANSPORTE-Transporte Carga- Derecho de Retracto.
Radicado No. 20243030377422 del 6 de marzo de 2024.

Respetada señora Natalia, reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Transporte.

La Coordinación del Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio de Transporte, en ejercicio de sus funciones, se permite dar respuesta a la solicitud contenida en el documento con radicado No. 20243030377422 del 6 de marzo de 2024, mediante el cual formula la siguiente:

CONSULTA

- «1. ¿El derecho de retracto le aplica a una empresa de transporte terrestre de carga?»
2. ¿En caso de aplicarle, como aplicaría el derecho de retracto el transportador, toda vez que estos ejecutan los servicios de transporte acorde a unas promesas de entrega, las cuales en ocasiones son antes de los cinco días establecidos en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011?»
3. ¿Cuál es la consecuencia para el transportador al no permitir ejercer el derecho de retracto?».

CONSIDERACIONES

En virtud de lo preceptuado en el artículo 2 de la Resolución 0005280 del 29 de noviembre de 2013, mediante el cual se establecen entre otras, las funciones del Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora Jurídica de este Ministerio:

“6. Conceptuar en materia de transporte Aéreo, Marítimo, Fluvial, Férreo, Masivo y Terrestre, que no sean competencia de otras entidades.



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20241340480021



29-04-2024

7. Conceptuar y absolver las consultas que sean sometidas a su consideración que formulen los organismos públicos y privados, así como las personas particulares y las demás que sean sometidas a su consideración”.

Por lo anterior, debemos señalar que el Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora de Jurídica tiene funciones específicas, lo que implica analizar de manera abstracta y general el tema objeto de estudio. No tiene facultades para resolver casos concretos presentados a la administración.

Marco normativo

La Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”, establece:

“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. 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.

(...)

Artículo 57. Atribución de facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia. En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez.

En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.

(...)

Artículo 59. Adicionado por la Ley 1935 de 2018, artículo 6º. Facultades administrativas de la

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte. Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UF7eTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20241340480021



29-04-2024

Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad: (...)”.

Desarrollo del problema jurídico

Conforme a la norma en cita, el retracto es el derecho que tiene todo consumidor los contratos compra bienes y prestación de servicios, de devolver el producto que compró o un servicio que contrató y solicitar la devolución del 100% del dinero pagado, sin dar explicaciones ni esperar que el vendedor esté de acuerdo o se lo permita, dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del contrato.

Conclusión

En virtud de las normas parcialmente transcritas y frente a los interrogantes elevados en su escrito de consulta, se precisa lo siguiente:

Respuesta a la pregunta 1.

El derecho de retracto aplica en la venta de servicios de transporte, conforme con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, evento en el cual el generador de la carga o usuario del servicio como consumidor tiene el derecho de retractarse del servicio que contrató y solicitar a la empresa de transporte la devolución del 100% del dinero pagado, sin dar explicaciones ni esperar que la empresa de transporte como vendedor del servicio esté de acuerdo o se lo permita, siempre que ese consumidor ejerza el derecho dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del contrato de transporte.

Respuesta a la pregunta 2.

Como se indica en respuesta al primer interrogante, para que el consumidor ejerza el derecho de retracto, en este caso, el generador de la carga, debe ejercerlo informando a la empresa de transporte dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del contrato de transporte, en ese sentido, este derecho solo lo podrá ejercer el generador si no ha empezado la ejecución del contrato.

Respuesta a la pregunta 3.

No permitir ejercer el derecho de retracto constituye una contravención a las normas del



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20241340480021

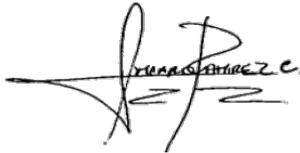


29-04-2024

derecho de la competencia, que es investigada y sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de sus funciones administrativas, conforme a lo establecido en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”*, y en cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales podrá ordenar la restitución de lo pagado por el servicio, si el consumidor opta por acudir a esa entidad y no a la jurisdicción civil, en atención a lo dispuesto en el artículo 57 de la misma ley.

Dicho lo anterior, se absuelve el objeto de la consulta, concepto que se emite dentro del término señalado en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y tiene el alcance de que trata el artículo 28 del referido Código, en consecuencia, no son de obligatorio cumplimiento, ni tienen efectos vinculantes.

Cordialmente.



AMPARO ASTRID RAMÍREZ CRUZ

Coordinadora Grupo Conceptos y Apoyo Legal
Oficina Asesora de Jurídica
Ministerio de Transporte

Proyectó: Ana Paola Rodríguez Castro – Contratista Grupo Conceptos y Apoyo Legal – OAJ.
Revisó: Pedro Nel Salinas Hernández – Contratista Grupo Conceptos y Apoyo Legal – OAJ.

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte
Esta es una copia auténtica del documento electrónico
www.mintransporte.gov.co

