

Ley de retracto y desistimiento de compra

Ley 1480 de 2011. "artículo 47 y resolución 1375 de 2015

- El retracto es únicamente para las ventas a distancia, y estas se entienden como las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, y se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico. Lo anterior no limita a que sean únicamente a través de las IATA web, sino también puede que hayan tenido intervención humana o que el pago sea a través de consignación Bancaria, por lo tanto, la interpretación no restringe al retracto a la forma de compra si no a cómo el cliente adquirió la información que dio origen a la acción de venta del servicio en este caso.
- La fecha a partir del cual se deben contabilizar las 48 horas para que el pasajero pueda ejercer el derecho de retracto se cuentan a partir del pago del servicio, para vuelos nacionales igual o mayor a 8 días calendario y vuelos internacionales igual o mayor a 15 días calendario.
- La Agencia de Viajes deberá regresar el dinero al pasajero en un periodo no mayor a 30 días calendario, sin perjuicio de que la aerolínea deba reintegrar el dinero en ese mismo plazo a la Agencia tal como lo establece la resolución. Es importante que se definan las fechas e informarle a la aerolínea con la mayor brevedad posible los casos de retracto, en ningún caso la agencia comparte que deba responder sin haber recibido por parte de la empresa de transporte el dinero para hacer la devolución dentro del tiempo estipulado por la norma.
- Los impuestos deben regresarse al pasajero, la Tarifa Administrativa puede retenerla la Agencia de Viajes ya que su naturaleza por normatividad establece que no puede ser reembolsada, adicionalmente, corresponde a un servicio ya prestado por la agencia que es la de asesoría. La retención que mencionan es a favor del transportador, bajo ninguna circunstancia esta debe ser retenida por la Agencia de Viajes.