

POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

El CENTRO DE IDIOMAS UNIVERSAL LEARNING ACADEMICS, sociedad identificada con NIT 900.661.803-8, ha establecido su política de retracto y reversión de pagos, brindado la opción al consumidor de nuestros servicios de retractarse de las obligaciones contraídas, para ello se informa en la cláusula cuarta del contrato dicho derecho, la cual se rige por lo contemplado en el artículo 47 y 51 de la ley 1480 de 2011, y artículo 2.2.2.51.12 del decreto 1074 de 2015 lo cual establece lo siguiente:

Clausula cuarta: Retracto: el consumidor (es) en virtud del presente contrato puede acogerse a lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, a partir de la firma del presente contrato.

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 51. REVERSIÓN DEL PAGO. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/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 cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

PARÁGRAFO 1o. Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

PARÁGRAFO 2o. El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

ARTÍCULO 2.2.2.51.12 decreto 1074 de 2015. *Deber de informar al consumidor sobre los términos del procedimiento.* Los participantes del proceso de pago diseñaran e implementaran mecanismos idóneos para informar a los consumidores sobre el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento. La información suministrada al consumidor deberá expresar de manera clara la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del presente capítulo.

PROCEDIMIENTO

Para efectos de tramitar el retracto, el usuario deberá encontrarse dentro del término establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cual es informado en la cláusula cuarta del contrato, esto es (5) días hábiles después de la firma del contrato. Si cumple con este requisito se deberá surtir el siguiente trámite:

1. El consumidor deberá presentar un escrito solicitando el retracto del contrato, indicando fecha de suscripción de la obligación y el motivo por el cual aplica a dicho retracto, adjuntando certificación bancaria de su cuenta personal de ahorros o corriente al correo cartera@ulaidiomas.edu.co
2. En el término máximo de 15 días hábiles se le extenderá respuesta a la petición con la respectiva consignación de la reversión del pago.
3. El usuario deberá responder dicho correo indicando que efectivamente cuenta con el soporte de la devolución, para que de igual forma el Centro de Idiomas ULA, remita el correspondiente paz y salvo de la obligación.
4. Una vez se acredite la devolución total del pago efectuado por el consumidor y se expida el correspondiente paz y salvo, se entenderá que las obligaciones contractuales entre las partes han terminado, dejando sin efectos jurídicos el contrato suscrito.
5. En el evento que el consumidor no posea cuenta personal de ahorros o corriente en alguna entidad financiera, podrá acercarse a las oficinas administrativas ubicadas en Bogotá en la calle 108 # 51-89, o en la sede de la ciudad donde haya suscrito el contrato en horario de 8 am a 5 pm, a reclamar la reversión de su pago en efectivo.