



**El derecho de retracto frente a bienes de uso personal en el comercio electrónico
colombiano y cláusulas de exclusión**

Autor

Angie Xiomara Casallas Corredor

Manuel Antonio Cepeda Herrera

**Trabajo presentado como requisito para optar por el título de Magíster en
Derecho Corporativo**

Director, Tutor

Dr. Gustavo Andrés Piedrahita Forero

Universidad del Rosario

Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho Corporativo

Bogotá - Colombia

2026



Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho Corporativo

El derecho de retracto frente a bienes de uso personal en el comercio electrónico colombiano y cláusulas de exclusión

Trabajo presentado como requisito para optar por el título de Magíster en Derecho Corporativo

Presentado por:

Angie Xiomara Casallas Corredor y Manuel Antonio Cepeda Herrera

Dr. Gustavo Andrés Piedrahita Forero

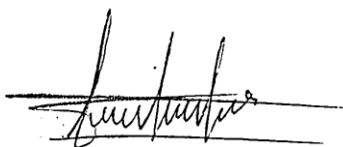
Bogotá, D.C. 2026

CONTENIDO.....	ii
Declaración de originalidad y autonomía	iii
Declaración de exoneración de responsabilidad	iv
Palabras clave	v
Abstract	v
Keywords	vi
Introducción.....	1
1. La excepción de bienes de uso personal en el derecho de retracto colombiano.	5
2. Políticas de devolución, contratos de adhesión y límites a la autonomía privada del proveedor.	15
3. Criterios restrictivos de interpretación: SIC y derecho comparado.	25
4. Discusión.....	28
5. Conclusiones.....	30
Referencias bibliográficas	32

Declaración de originalidad y autonomía

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que hemos escrito el presente Proyecto Opción de Grado, en la propuesta de solución a una problemática en el campo de conocimientos del programa de Maestría por nuestra propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este proyecto no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.



Angie Xiomara Casallas Corredor

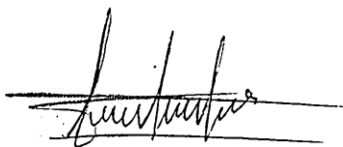


Manuel Antonio Cepeda Herrera

Firmado en Bogotá, D.C. el 10 de junio de 2026

Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angie Xiomara Casallas Corredor', written over a horizontal line.

Angie Xiomara Casallas Corredor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Antonio Cepeda Herrera', written over a horizontal line.

Manuel Antonio Cepeda Herrera

Firmado en Bogotá, D.C. el 10 de junio de 2026

El derecho de retracto frente a bienes de uso personal en el comercio electrónico colombiano y cláusulas de exclusión

El crecimiento del comercio electrónico ha intensificado la importancia del derecho de retracto como mecanismo de protección del consumidor. Sin embargo, el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 incorporó una excepción respecto de los bienes de uso personal sin delimitar normativamente su alcance, lo que ha generado dificultades interpretativas y ha permitido la construcción de políticas privadas de retracto, donde cada predisponente decide a que bienes otorga la calidad de “bienes de uso personal”. Este artículo de reflexión tiene como objetivo analizar los límites jurídicos de la excepción de bienes de uso personal frente a las políticas privadas de devolución en el comercio electrónico colombiano, desarrollado a través de una investigación dogmático-jurídica de enfoque cualitativo, sustentada en el método hermenéutico, mediante análisis normativo, doctrinal, jurisprudencial y comparado. Se sostiene que la principal problemática de la expresión “bienes de uso personal” radica en la posibilidad de que dicha indeterminación sea apropiada por proveedores y plataformas digitales para restringir el ejercicio efectivo del derecho de retracto, para concluir que las políticas de devolución no pueden operar como mecanismos autónomos de ampliación de excepciones legales, debido a que su contenido se encuentra subordinado al orden público del derecho de consumo, al deber de información y al control de cláusulas abusivas previsto en la Ley 1480 de 2011.

Palabras clave

Derecho de retracto, comercio electrónico, bienes de uso personal, protección al consumidor, autonomía privada.

Abstract

The right of withdrawal regarding personal-use goods in Colombian E-Commerce and exclusion clauses

The growth of electronic commerce has intensified the importance of the right of withdrawal as a consumer protection mechanism. However, subsection 7 of article 47 of Law 1480 of 2011 established an exception regarding personal-use goods without normatively defining its scope, generating interpretative difficulties and enabling the construction of private withdrawal policies in which each predisponent determines which goods qualify as “personal-use goods.” This reflection article aims to analyze the legal limits of the personal-use goods exception in relation to private return policies within Colombian electronic commerce. To achieve this, the research employs a qualitative dogmatic-legal methodology grounded in the hermeneutic method through normative, doctrinal, jurisprudential, and comparative analysis. The study argues that the main problem surrounding the expression “personal-use goods” lies in the possibility that such indeterminacy may be appropriated by

suppliers and digital platforms to restrict the effective exercise of the right of withdrawal. It concludes that return policies cannot operate as autonomous mechanisms for expanding legal exceptions, since their content remains subject to the public order nature of consumer law, the duty to provide information, and the control of abusive clauses established in Law 1480 of 2011.

Keywords

Right of withdrawal, electronic commerce, personal-use goods, consumer protection, private autonomy.

Introducción

El Comercio Electrónico fue incorporado en Colombia mediante la Ley 527 de 1999, también conocida como Ley de Comercio Electrónico. Con ocasión de sus veinte años, la Universidad del Rosario realizó el balance denominado “Transformaciones en el comercio electrónico”, en el que Novoa (s.f., pp. 112-133) expone que éste ha transformado de manera sustancial las dinámicas tradicionales de contratación, lo cual ocurre porque se desplaza una parte significativa de las relaciones de consumo hacia entornos digitales en los que el consumidor adopta decisiones económicas sin contacto físico previo con el bien o servicio adquirido, sino que la autonomía de la voluntad de su consentimiento responde a la experiencia con imágenes, descripciones técnicas, sistemas de publicidad digital, reseñas de terceros, algoritmos de recomendación y términos contractuales predispuestos por el proveedor, aumentando el riesgo frente a las asimetrías propias de las relaciones de consumo derivadas de su naturaleza de adhesión.

El derecho de retracto por su parte se encuentra previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, constituyéndose en una herramienta correctiva de protección del consumidor frente a las ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia. A través de esta figura, el legislador reconoció la necesidad de permitir que el consumidor pueda desistir unilateralmente del negocio celebrado dentro de un término determinado que por regla general es de cinco días, esto “sin necesidad de justa causa, motivación o consideración por los intereses de los empresarios o agentes del mercado” (Pabón y Mora, 2014, p. 67).

No obstante, el derecho de retracto en el ordenamiento colombiano no posee carácter absoluto. El propio artículo 47 del Estatuto del Consumidor incorpora siete excepciones taxativas o expresas frente a determinados bienes y servicios, entre ellas, la prevista en el numeral 7 frente a “los contratos de adquisición de bienes de uso personal”.

Sin embargo, no existe una definición legal sobre dicha categoría, lo que constituye un foco de discusión dentro del derecho del consumo colombiano, ya que tal como lo expresa la Superintendencia de Industria y Comercio (2013), los bienes de uso personal no tienen una definición legal, sin embargo, comúnmente se habla de ellos para referirse a los que son empleados solo por una persona por razones de carácter sanitario o de higiene, como por ejemplo los cepillos de dientes, desodorantes, cosméticos, etc. (SIC, 2013, rad. 13-244408)

Esta indeterminación conceptual de la categoría de “bienes de uso personal” adquiere especial relevancia en el comercio electrónico, donde las políticas privadas de devolución y los contratos de adhesión suelen convertirse en instrumentos mediante los cuales productores y proveedores delimitan unilateralmente el alcance de las excepciones al retracto, pudiendo permitirse de esta manera que los comercios digitales incorporen listados amplios de productos excluidos del derecho de retracto bajo la categoría genérica de “uso personal”, incluyendo bienes tecnológicos, accesorios, dispositivos electrónicos y otros productos que no necesariamente responden a criterios objetivos de higiene, salud o imposibilidad material de reintegración al mercado.

En este contexto, la problemática supera la discusión conceptual y se proyecta hacia una tensión entre la autonomía privada de los proveedores y la protección del consumidor. En efecto, la indeterminación de la categoría “bienes de uso personal” permite que las políticas privadas de devolución operen como mecanismos de expansión unilateral de las excepciones legales al retracto, lo que plantea interrogantes relevantes respecto de la validez de determinadas cláusulas predispuestas, particularmente a la luz de los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, relativos a cláusulas abusivas e ineficaces de pleno derecho.

La pertinencia actual del problema resulta evidente si se considera el crecimiento sostenido del comercio electrónico en Colombia durante los últimos años. De acuerdo con el Informe de cierre eCommerce 2025 de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (2026), las ventas digitales durante 2025 alcanzaron cifras históricas dentro del mercado nacional, ya que las ventas en línea alcanzaron un valor nominal de COP \$145,4 billones y se registraron 684,6 millones de compras digitales; además, la categoría de tecnología concentró el 17,3 % del valor de las ventas, seguida de otras categorías de retail con el 11,8 %.

Desde el ámbito académico, persisten vacíos importantes respecto de los límites jurídicos de las políticas privadas de devolución y del alcance interpretativo de la categoría “bienes de uso personal” dentro del Comercio Electrónico. En particular, existe escasa doctrina que analice la validez de las cláusulas de exclusión predispuestas por los proveedores, la compatibilidad de dichas políticas con el orden público del derecho del

consumo y los criterios objetivos que deben guiar la interpretación restrictiva de la excepción legal.

Como ya se ha expuesto, es a través de instrumentos de soft law que la Superintendencia de Industria y Comercio ha construido criterios relevantes sobre el carácter sanitario e higiene, manipulación de bienes y restricciones abusivas al retracto como elementos orientadores de los “bienes de uso personal”. Tales criterios se encuentran en los conceptos 12-140234, 12-137437 de 2012 y 13-244408 de 2013. A ello se suma que ordenamientos comparados como España y en general, la Unión Europea, ha evolucionado hacia modelos de objetivación normativa basados en criterios verificables como el sellado o desprecintado del producto, mientras que el modelo colombiano mantiene una fórmula abierta que amplía los márgenes de discrecionalidad interpretativa.

El presente artículo tiene como objetivo general analizar los límites jurídicos de la excepción de bienes de uso personal en el derecho de retracto colombiano frente a las políticas privadas de devolución en el comercio electrónico, para de este modo responder a la pregunta de investigación, ¿cuáles son los límites jurídicos de las políticas privadas de devolución frente a la excepción de bienes de uso personal en el derecho de retracto colombiano? Para ello, se desarrollarán tres objetivos específicos orientados, en primer lugar, a (i) analizar la excepción de bienes de uso personal como concepto jurídico indeterminado dentro del derecho de retracto colombiano; en segundo lugar, a (ii) examinar los límites jurídicos de las políticas de devolución y los contratos de adhesión frente al derecho de retracto en el comercio electrónico; y finalmente, a (iii) identificar criterios interpretativos

para la aplicación restrictiva de dicha excepción a partir de las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio y del derecho comparado.

La investigación se ha desarrollado mediante una metodología dogmático-jurídica de enfoque cualitativo, sustentada principalmente en el método hermenéutico para la interpretación sistemática de la Ley 1480 de 2011 y de las normas asociadas al Comercio Electrónico y protección contractual (Hernández et. al., 2017).

Asimismo, se ha empleado como técnica de recolección de información, el análisis doctrinal, la revisión jurisprudencial y la técnica comparada respecto de experiencias normativas desarrolladas en la Unión Europea sobre exclusiones al derecho de retracto vinculadas a razones de higiene y salud. La técnica de investigación empleada será eminentemente documental, mediante el estudio de doctrina, legislación nacional y extranjera, conceptos administrativos y decisiones relevantes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. La excepción de bienes de uso personal en el derecho de retracto colombiano.

1.1. El derecho de retracto y el comercio electrónico en las relaciones de consumo digital.

El desarrollo contemporáneo del derecho del consumo se encuentra estrechamente vinculado al proceso de constitucionalización del derecho privado y al reconocimiento de que las relaciones de mercado no pueden regirse exclusivamente por postulados clásicos de autonomía de la voluntad y libertad contractual (Herrera y Álvarez, 2015).

En un estado social de derecho, propio de la Constitución Política (1991, art. 1), la actividad económica y las relaciones de consumo se encuentran sometidas a límites derivados de la función social del mercado, la intervención estatal en la economía y la necesidad de protección de sujetos estructuralmente vulnerables frente a dinámicas de contratación masiva según Guinard (2016).

Así, el derecho del consumo es una manifestación concreta de los fines esenciales del Estado relacionados con la garantía del interés general, el equilibrio material en las relaciones económicas y la protección efectiva de los consumidores consagrada en el artículo 78 de la Constitución Política (1991).

En este escenario surgen plataformas tecnológicas, “marketplaces” y contratos digitales y/o inteligentes predispuestos como una realidad que ha transformado sustancialmente las condiciones tradicionales de formación del consentimiento, acceso a la información, verificación material de los bienes y ejercicio de derechos contractuales dentro de un renglón propio del consumo conocido como comercio electrónico.

Éste tipo de comercio se estructuró a partir de la Ley 527 de 1999, norma mediante la cual se incorporaron principios de equivalencia funcional para el reconocimiento jurídico de los mensajes de datos, la contratación electrónica y las firmas digitales. El artículo 2 de esta ley, definió el mensaje de datos como “la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser,

entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax” (Congreso de Colombia, 1999). Esto ocasionó que la contratación celebrada en plataformas digitales produjera los mismos efectos jurídicos de los negocios celebrados mediante mecanismos tradicionales.

En similar sentido, en el inciso primero del artículo 6 se consagró el principio de equivalencia funcional al disponer que “cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta” (Congreso de Colombia, 1999).

Con posterioridad han surgido otras disposiciones normativas que regulan el Comercio Electrónico de manera complementaria. El CONPES 3620 de 2009 define los lineamientos de Política para la Promoción e Impulso del Comercio Electrónico.

La Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 estableció la importancia de un marco normativo frente al uso y promoción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a través del CONPES 4012 de 2020 se actualizaron temas relacionados al Comercio Electrónico, específicamente frente al medio de pago y la información referente a bienes y servicios.

Así las cosas, por tratarse de una actividad comercial, sobre ella tienen funciones de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, al hacerse esta transacción a través de mensajes de datos -implementando información por

canales electrónicos-, reviste competencia la Comisión de Regulación de Comunicaciones frente a la interacción B2C “tipo de comercio electrónico (...) que se lleva a cabo entre las empresas y los consumidores. La transacción de compra se realiza electrónicamente y de forma interactiva.” (CRC, 2017, p. 30)

Aunque este tipo de comercio genera importantes desafíos. Para Barraza (2024), una de las principales consecuencias jurídicas del comercio electrónico consiste en la profundización de las asimetrías informativas que históricamente caracterizaron las relaciones de consumo.

Sobre este aspecto, en Sentencia C-1141 de 2000, la Corte Constitucional sostuvo que existe en relaciones de consumo una posición de inferioridad del consumidor frente al productor o distribuidor de bienes y servicios, por lo que resulta necesario que existan mecanismos de restablecimiento del equilibrio contractual, como en el caso analizado, el derecho de retracto.

En dicha providencia, la Corte analizó la constitucionalidad de varias disposiciones del antiguo Estatuto del Consumidor (Decreto 3466 de 1982) y enfatizó que el derecho del consumidor tiene carácter poliédrico y constitucional, inspirado en la necesidad de restablecer la igualdad real frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría que caracteriza estas relaciones de mercado. La Corte resaltó que la Constitución ordena un campo de protección especial al consumidor para compensar su vulnerabilidad, lo cual resulta especialmente relevante en el comercio electrónico, donde las asimetrías informativas se

profundizan y el derecho de retracto adquiere mayor importancia como herramienta de equilibrio contractual.

Esta figura de retracto permite al consumidor desistir unilateralmente del negocio jurídico celebrado dentro de un término legal de cinco días, sin necesidad de justificar su decisión y con obligación correlativa del proveedor de reintegrar las sumas pagadas.

Villalba y Pérez (2022, p. 113) manifiestan que el antecedente del retracto se encuentra en el Decreto 3466 de 1982, siendo distinto de la actual figura, la cual se encontraba establecido en favor de ambas partes.

El actual Estatuto del Consumidor incorporó el derecho de retracto mediante el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, así: : 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. (Ley 1480, 2011, art. 47)

Para Tamayo y Tamayo (2015, p. 21), esta norma encuentra sustento en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, según la cual, las disposiciones contenidas en dicha ley son de orden público y por tanto, cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita. Sin embargo, si lo que se estipula frente al derecho de retracto es más favorable al consumidor, por ejemplo, si se amplía el plazo para retractarse, “no se estaría incurriendo en la prohibición de pactar cosa en contrario, toda vez que la ley busca garantizar un mínimo de protección al consumidor” (Cotes et. al., 2014, p. 71).

El retracto se encuentra definido por la doctrina nacional como, una facultad que le da la ley al consumidor para que le ponga fin a la relación jurídica preexistente, denominada relación de consumo, y se pueda reintegrar el dinero pagado, debido a su decisión de resolver el contrato, la cual es consecuencia de su arrepentimiento o desinterés contractual y su deseo unilateral de desvincularse de la misma, hacia el futuro, luego de un periodo de reflexión. (Jaramillo, 2015, p. 295)

En similar sentido, lo reconoce la doctrina internacional, al definirlo como “una facultad que permite a una de las partes del negocio jurídico destruir el vínculo contractual, constituyendo una condición resolutoria meramente potestativa del acreedor.” (Momberg, 2014, p. 305)

Atendiendo estos conceptos, encuentran coherencia las tres conclusiones que sobre el derecho de retracto resalta Cotes et. al. (2014), las cuales adopta el Consejo de Estado en sentencia del año 2019 (rad. 00239-00, pp. 34-35), y que son, inicialmente un derecho que

solo puede ejercer el consumidor, que solo aplica, además, para los contratos expresamente señalados por la ley y que, finalmente, es una facultad incondicional que depende solo de la voluntad del consumidor, salvo las excepciones expresas previstas en la misma ley.

Estas excepciones se encuentran descritas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, entre ellas “(...) 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal” (Congreso de Colombia, 2011). Incorporar estas excepciones al retracto responde a la necesidad de equilibrar los derechos del consumidor con otros intereses de orden público, específicamente riesgos sanitarios, deterioro irreversible del producto o pérdida objetiva de valor económico derivada de su utilización.

Sin embargo, el principal problema jurídico del numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 radica en que el legislador colombiano no definió qué debe entenderse por “bienes de uso personal”, como lo expone Cárdenas (2024).

1.2. Los bienes de uso personal como concepto jurídico indeterminado

El numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 incorporó dentro del ordenamiento jurídico colombiano una excepción al derecho de retracto respecto de los “bienes de uso personal” junto con los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor, los de suministro cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar, los de suministro de bienes confeccionados a las especificaciones del consumidor o personalizados, los que no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez,

los servicios de apuestas y loterías y la adquisición de bienes perecederos. No obstante, el legislador omitió en el Estatuto definir normativamente el alcance de dicha categoría, lo cual tampoco hizo en el Decreto reglamentario 1074 de 2015, por lo que esta expresión se convierte en indeterminación interpretativa dentro del régimen de protección al consumidor. Oviedo (2024) ha identificado que los conceptos jurídicos indeterminados corresponden a expresiones normativas abiertas cuyo contenido requiere concreción interpretativa posterior. Sin embargo, a través de instrumentos de soft law, la Superintendencia de Industria y Comercio se ha pronunciado en los conceptos 12-027958, 16-209409 y 17-229896, los cuales fueron recogidos en el concepto 20-48253, indicando que, Los “bienes de uso personal” no tienen una definición legal, sin embargo, comúnmente se habla de ellos para referirse a los que son empleados solo por una persona por razones de carácter sanitario o de higiene, como por ejemplo, los cepillos de dientes, desodorantes, cosméticos, etc. (SIC, 2020, Concepto 20-48253, p. 2)

De esta manera, la expresión “bienes de uso personal” no puede quedar sometida a definiciones construidas unilateralmente por proveedores o plataformas digitales, sino que requiere del análisis de dicha expresión a la luz de los artículos 28 y 30 del Código Civil (1873) frente al significado de las palabras y la interpretación por contexto. En este sentido, el artículo 653 del Código Civil (1873) presenta la definición de bienes como cosas corporales o incorporeales, siendo las corporales las que pueden ser percibidas por los sentidos e incorporeales las que consisten en meros derechos. Por su parte, “de” es una preposición, que en este caso se emplea para indicar la relación entre “bienes” y “uso personal”. Y de conformidad con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española “uso” es la

acción de usar, de hacer servir una cosa para algo, y “personal” se define como “perteneciente o relativo a la persona”. Así, bajo el tenor literal de las palabras, los bienes de uso personal podrían definirse como “cosas que una persona hace servir para algo”, por lo que esta definición podría corresponder a cualquier tipo de bien.

Así, se debe aplicar el artículo 30 del Código Civil (1873) frente al análisis o interpretación de contexto. En este aspecto, cuando el Estatuto del Consumidor se refiere al derecho de retracto, indica que éste procede en cierto tipo de contratos de bienes y servicios, de modo que “bienes de uso personal” debe referirse de esta manera a una especie de bienes, y que, como se ha descrito, se acerca especialmente a bienes que corresponden al cuidado personal, según lo ha interpretado la Superintendencia de Industria y Comercio en concepto 20-48253, al decir que “para que un producto pueda ser considerado de uso personal deberá entrar dentro de la categoría de aquellos que tienen como finalidad el cuidado personal. De esta manera, el intérprete deberá analizar cada caso concreto (el bien)” (p. 5), indicando que el análisis corresponde a si encaja o no en esta categoría.

De esta manera, “de acuerdo con la interpretación realizada por esta oficina es posible entender que los bienes de uso personal son una categoría especial de bienes caracterizada porque están destinados o fueron creados para el cuidado personal” (SIC, 2020, concepto 20-48253). Esta aproximación conceptual genera un margen amplio de discrecionalidad interpretativa que posteriormente es ocupado por políticas privadas de devolución predispuestas por proveedores.

Por ejemplo, al verificar algunos comercios electrónicos se ha encontrado que *Comodísimos* dentro de sus términos y condiciones de uso de la página web, incorporan “no se realizan cambios de las almohadas y productos complementarios, por ser de uso personal... Productos complementarios como almohadas, protectores, sábanas, cojines y artículos de lencería en general.” (2026, s.p.). *Alkosto Ktronix* por su parte tiene establecido que “el cliente puede ejercer el derecho de retracto, salvo... en los contratos de adquisición de bienes de uso personal” (2026, s.p.), sin indicar que tipo de artículos corresponden a esta categoría y dejando la interpretación al comercio mismo. Similar interpretación se encuentra en las políticas de los comercios electrónicos de *Falabella* (2026) y *Mac Center* (2026). *Rappi* (2026) de manera expresa indica que no son susceptibles de retracto por ser de uso personal, prendas de vestir, ropa interior, productos de belleza, cuidado personal, relojes, colchones. Similar caso es el de *Polo Club* (2026), quien de manera expresa contiene en su política “se exceptúan del derecho de retracto los bienes de uso personal. Por lo tanto, nuestros bóxeres y calzoncillos no están sujetos a este derecho” (s.p.)

Llama la atención la existencia de dos extremos en las políticas analizadas. En un extremo, se encuentran proveedores que interpretan de manera muy amplia (e incluso excediendo) la excepción legal, como *Oxxo*, que amparado en el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, indica que “no aplica el derecho de retracto en la venta de productos a domicilio a través de la aplicación” (Oxxo, 2026, s.p.). En el otro extremo, aparecen casos como *Éxito* (2026) e *Ikea* (2026), cuyas políticas publicadas no contemplan excepción alguna al derecho de retracto por bienes de uso personal. Este último además concede 120 días para devoluciones “sin necesidad de expresar motivos”.

En contraste, al verificar las políticas internas de estos diez comercios electrónicos, se puede apreciar una amplia disparidad frente al concepto de “bienes de uso personal” que va desde desconocerlo hasta indicar que cualquier artículo lo es, lo cual demuestra que el sistema colombiano carece de delimitaciones normativas equivalentes, situación que genera incertidumbre respecto del alcance real de la excepción.

Lo anterior nos indicaría que prácticamente cualquier bien adquirido por un consumidor puede destinarse a un uso individual o personal; sin embargo, ello no implica automáticamente que el producto lo sea, por lo que estas cláusulas de exclusión pueden constituirse en cláusulas abusivas, si su interpretación no corresponde a la ya analizada del tenor literal y el contexto descritas en el Código Civil (1873).

2. Políticas de devolución, contratos de adhesión y límites a la autonomía privada del proveedor.

2.1. Políticas de devolución y contratos de adhesión en el comercio electrónico

Como ya se ha indicado, Linares (2017) expone que el ejercicio del derecho de retracto cuya génesis reposa en el artículo 78 de la Constitución Política, “nace solamente de la voluntad del consumidor y las razones o motivaciones que lo conducen a ejercerlo no tiene ninguna incidencia o representación alguna” (p. 28). Por tratarse de relaciones de consumo sujetas a la Ley 1480 de 2011 y a través de canales no tradicionales, este derecho de retracto debe estar incorporado en las políticas de devolución en el Comercio Electrónico, como obligación de brindar información clara, veraz, suficiente e idónea a los consumidores en

cumplimiento de lo previsto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor (Vigoya, 2025). Sin embargo, en el Concepto 12-140234, la Superintendencia de Industria y Comercio diferenció las devoluciones voluntarias del proveedor con el ejercicio de la garantía legal y el derecho de retracto (SIC, 2012, rad. 12-140234, p. 11).

Esta precisión permite distinguir tres planos jurídicos que suelen aparecer mezclados en el comercio electrónico, y que corresponden a la garantía legal, el derecho de retracto y la devolución comercial. La garantía legal responde a defectos de calidad, idoneidad o seguridad del producto y se rige por los artículos 5, 7 y 11 de la Ley 1480 de 2011. El derecho de retracto, previsto en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, que constituye en palabras de Giraldo (2021), un derecho legal de desistimiento previsto para ciertos contratos. La devolución comercial o voluntaria es una política discrecional del proveedor que puede ampliar beneficios al consumidor, pero no reducir o restringir derechos legales, por lo que está inmersa en el universo de la autonomía de la voluntad, en este caso, del predisponente.

De manera específica, la garantía se encuentra definida en la Ley 1480 de 2011 como “obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas” (art. 5). Esto quiere decir que el concepto de garantía está conformado por tres elementos principales que son, una obligación por un determinado tiempo, la solidaridad entre productor y proveedor y el objeto, relativo al buen estado del producto y sus correctas condiciones de idoneidad, calidad y seguridad. Además de ello, el Estatuto del Consumidor (2011, art. 7-16) distingue dos clases de garantía,

la garantía legal y la garantía ofrecida por el productor o proveedor a falta de disposición de obligatorio cumplimiento, a la que denomina garantía suplementaria.

El derecho de retracto por su parte, tiene como efecto llevar las cosas al estado anterior al contrato y según la Corte Suprema de Justicia en una figura de terminación unilateral del contrato en virtud del ejercicio de la libertad contractual (CSJ, 2025, SC1741), junto con otras figuras, “tales las de desistimiento unilateral, receso, retracto, destrato, disolución, renuncia, revocación, rescisión, resiliación o resolución unilateral convencional, cláusulas resolutorias o de terminación unilateral expresas, denuncia de contrato a término indefinido, terminación in contemti por incumplimiento esencial, grave e insuperable, entre otras”. (CSJ, 2011, rad. 1999-1957-01)

Sin embargo, el retracto como ya se ha analizado solo aplica en virtud de las relaciones de consumo salvo las excepciones expresamente indicadas en el propio Estatuto del Consumidor (2011).

Por tratarse las normas de protección al consumidor de normas de orden público, como ya se ha analizado, Fuentes et. al. (2013) considera que se deben garantizar estos escenarios de devolución, y por tanto, el comercio electrónico debe garantizar cumplir con sus deberes de información contenidos en los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011 tanto respecto de “información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan” (art. 23) como de “la relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario” (art. 24.2.1)

Así, en medio del desequilibrio económico de las relaciones contractuales de consumo surge un régimen jurídico de políticas de devolución que debe conectarse con las condiciones negociales generales y los contratos de adhesión, bajo la premisa de la prohibición del abuso del derecho propia de las relaciones de consumo (Sanabria, 2022, p. 151).

El numeral 4 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define el contrato de adhesión como “aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”

El artículo 37 exige que el adherente sea informado de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales; que estas sean concretas, claras y completas; y que, en los contratos escritos, los caracteres sean legibles a simple vista y no incluyan espacios en blanco. La consecuencia jurídica “serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo” (Ley 1480, 2011, art. 37)

El artículo 38 complementa esta protección al prohibir cláusulas que permitan al productor o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones, mientras que el artículo 39 exige constancia de la operación y aceptación de las condiciones generales cuando se celebren contratos de adhesión.

El artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 exige que los proveedores que ofrezcan productos por medios electrónicos informen en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad, así como información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada sobre los productos o servicios ofrecidos, incluyendo características, propiedades, restricciones de uso y cuidado relevantes, calidad, idoneidad, cantidad y cualquier otro factor pertinente que permita al consumidor hacerse una representación aproximada a la realidad del producto. Si la política de devolución contiene restricciones al ejercicio de derechos posteriores a la compra, esa información también debe cumplir dichos estándares, pues afecta directamente la decisión económica del consumidor y la comprensión de los riesgos contractuales asumidos.

Atendiendo estas disposiciones, Cadena et. al. (2024, p. 92) consideran que el contrato de adhesión es norma especial para el interés público, lo cual responde principalmente a la desigualdad existente entre las partes debido a las posiciones divergentes del mercado (Posada, 2015, p. 144).

2.2. Autonomía privada y orden público de consumo.

La autonomía privada es para Hinestrosa (2023), “no solo el principio, sino la regla, a la que las restricciones son excepción.” (p. 12) Conserva relevancia en el comercio electrónico, pero no opera con la misma amplitud que en relaciones paritarias de derecho común, ya que “el Estado restringe la dimensión de la autonomía o el ámbito de la libertad contractual a proporciones mínimas, como es el caso de los contratos de consumo” (Hinestrosa, 2023, p. 12).

Lo anterior quiere decir que, en materia de consumo, la libertad contractual se encuentra atravesada por normas imperativas, deberes de información, interpretación favorable al consumidor y control de contenido contractual, por lo que se encuentra limitada (Martínez y Parejo, 2025).

El artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 establece que las disposiciones del estatuto son de orden público, que cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita y que sus normas deben interpretarse en la forma más favorable al consumidor, resolviendo la duda a su favor (Congreso de Colombia, 2011, art. 4). Para Plata (2015), esta regla limita directamente la posibilidad de que el proveedor invoque términos y condiciones o políticas privadas para restringir derechos legales, configurándose en límite de la libertad contractual y control de fondo sobre el proceso contractual, como ocurre con las cláusulas abusivas o los criterios de interpretación contractual.

El carácter de orden público no elimina toda autonomía del proveedor, pero la reconduce. Las políticas privadas pueden organizar procedimientos, canales, plazos internos, requisitos razonables de verificación, mecanismos de comunicación y beneficios comerciales adicionales. Sin embargo, no pueden modificar la estructura mínima de protección establecida por la Ley 1480 de 2011 ni transformar una excepción legal en una regla general de exclusión. Desde esta perspectiva, una política de devolución solo es admisible cuando complementa el Estatuto, no cuando lo sustituye.

El límite más relevante aparece en el régimen de cláusulas abusivas. El artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 dispone que son cláusulas abusivas “aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos”, y agrega que los productores y proveedores no podrán incluirlas en contratos celebrados con consumidores, pues, de hacerlo, serán ineficaces de pleno derecho (Congreso de Colombia, 2011, art. 42).

El artículo 43 desarrolla un listado de cláusulas ineficaces de pleno derecho. Resultan especialmente relevantes aquellas que impliquen renuncia de derechos del consumidor, inviertan la carga de la prueba en perjuicio suyo, incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de la suscripción, permitan al productor o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones, o impongan al consumidor mayores cargas a las legalmente establecidas para ejercer sus derechos (Congreso de Colombia, 2011, art. 43).

La Ley 1480 de 2011 asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades para intervenir en este tipo de asuntos. El artículo 59 prevé que la SIC puede ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a la ley o afecten los derechos de los consumidores (Congreso de Colombia, 2011, art. 59, núm. 14).

Desde esta perspectiva, el control de las políticas de devolución debe operar en tres niveles. (i). control de incorporación, para verificar si el consumidor tuvo conocimiento suficiente, anticipado y expreso de las condiciones generales, de acuerdo con el artículo 37. (ii). control de transparencia, para determinar si las reglas fueron claras, concretas, completas, accesibles y comprensibles, conforme a los artículos 23, 37 y 50. (iii). control de contenido, para establecer si la política produce desequilibrio injustificado, restringe derechos legales o impone cargas superiores a las previstas en la ley, de acuerdo con los artículos 42 y 43.

La autonomía privada del proveedor no queda anulada en el comercio electrónico, pero sí se encuentra subordinada al orden público de consumo, comprendiendo a este tipo de derecho como de orden público y por su contenido económico y social, tal como lo expone Neme (2018).

2.3. Políticas de devolución como escenario de confusión entre garantía, retracto y devolución comercial

Uno de los problemas más relevantes de las políticas de devolución en Comercio Electrónico consiste en la confusión entre instituciones jurídicas distintas. La Superintendencia de Industria y Comercio en conceptos No. 12-137437 y 12-140234, diferencia con claridad la devolución por garantía, el retracto y la devolución voluntaria, según ya se ha analizado. En ese sentido, la garantía procede ante fallas, daños o inconformidades del bien con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad mientras esté vigente la garantía legal, el retracto procede únicamente en los eventos previstos por el

artículo 47 y la devolución voluntaria depende de las políticas comerciales del proveedor cuando no existe un supuesto legal de garantía o retracto (SIC, 2012, rad. 12-137437).

Esta distinción tiene efectos directos sobre la carga jurídica del proveedor y sobre la información que recibe el consumidor. Como se verificó en las políticas de devolución de los diez comercios electrónicos analizados (Alkosto/Ktronix, Comodísimos, Falabella, Mac Center, Rappi, Polo Club, Oxxo, Éxito, Ikea y Panamericana), cuando el sitio web ubica el retracto dentro de una política general de “cambios y devoluciones” sin diferenciar su fuente legal, el consumidor puede percibirlo como una cortesía empresarial y no como un derecho imperativo. Si, además, la política mezcla restricciones comerciales con excepciones legales, se reduce la claridad del régimen aplicable y se incrementa la posibilidad de que el consumidor no ejerza oportunamente sus derechos.

La Ley 1480 de 2011 exige que la información suministrada al consumidor sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea (Congreso de Colombia, 2011, art. 23). Por tanto, una política de devolución que no diferencia garantía, retracto y devolución comercial puede incumplir el deber de información, aun cuando formalmente esté publicada.

Si se trata de garantía, el debate recae sobre calidad, idoneidad o seguridad. Si se trata de retracto, el debate recae sobre procedencia legal, término, estado de devolución y excepciones taxativas o expresas. Si se trata de devolución comercial, el proveedor puede fijar condiciones más flexibles o restrictivas, siempre que no contradigan derechos legales.

La política de devolución debe permitir al consumidor identificar en cuál de esos planos se encuentra, pues de lo contrario no cumple una función informativa adecuada.

2.4. Límites aplicables a las cláusulas de exclusión en políticas de devolución

Las cláusulas de exclusión dentro de políticas de devolución deben ser evaluadas desde su fuente, redacción, incorporación, información y efectos. Como lo expone Franco (2025) desde la óptica de los contratos comerciales internacionales, no toda exclusión es abusiva, pues en este caso, el propio Estatuto del Consumidor reconoce excepciones al derecho de retracto y permite que los proveedores diseñen políticas comerciales voluntarias. Sin embargo, la exclusión se torna problemática cuando desconoce el carácter imperativo del Estatuto, amplía restricciones legales sin soporte normativo o impone al consumidor cargas adicionales para ejercer derechos reconocidos por la ley.

El primer límite es la taxatividad de los derechos y excepciones legales. El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 define los eventos en los que procede el retracto y enumera sus excepciones. Por tanto, una política privada no puede crear nuevas excepciones. Puede informar las que existen, organizar su aplicación o reconocer beneficios adicionales, pero no sustituir el listado legal por una clasificación empresarial autónoma.

El segundo límite es la interpretación favorable al consumidor. El artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 ordena interpretar las normas del Estatuto en la forma más favorable al consumidor, mientras que el artículo 34 establece que las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor y que, en caso de

duda, prevalecerán las cláusulas más favorables sobre aquellas que no lo sean (Congreso de Colombia, 2011, arts. 4 y 34). Es decir que la ambigüedad predispuesta por el proveedor no puede resolverse en contra del consumidor adherente.

El tercer límite es el deber de información. Una cláusula de exclusión no puede ser genérica, oscura o incompleta. Debe explicar de manera suficiente qué supuesto jurídico regula, cuál es su fuente, qué figura afecta y cuáles son sus consecuencias. Si la exclusión se formula dentro de una política de devolución sin diferenciar garantía, retracto y devolución comercial, el consumidor no recibe información idónea sobre el alcance de sus derechos.

El cuarto límite es la prohibición de cláusulas abusivas. En aplicación de los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, una política de devolución no puede producir desequilibrio injustificado, afectar el modo de ejercicio de derechos legales, implicar renuncia anticipada, invertir cargas probatorias o atribuir al proveedor una facultad unilateral de definición sobre la procedencia del derecho.

El quinto límite es la posibilidad de control administrativo y jurisdiccional. El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 faculta a la SIC para ordenar modificaciones a clausulados generales de contratos de adhesión cuando sean contrarios a la ley o afecten derechos de los consumidores³. Criterios restrictivos de interpretación: SIC y derecho comparado.

La ausencia de delimitación normativa de la expresión “bienes de uso personal” ha obligado a que la interpretación de esta categoría se construya principalmente a partir de

conceptos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales se han incorporado en este artículo. Sin embargo, mientras el modelo colombiano mantiene una fórmula abierta e indeterminada, sistemas como el español y en general, la Unión Europea han evolucionado hacia criterios objetivos orientados a restringir la discrecionalidad interpretativa frente a las excepciones del derecho de retracto.

En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio ha sostenido de manera reiterada en los conceptos 13-244408, 16-209409, 17-229896 y 20-48253 que los bienes de uso personal corresponden principalmente a aquellos destinados al cuidado personal o asociados a razones de carácter sanitario e higiene, mencionando como ejemplos cepillos de dientes, cosméticos o desodorantes (SIC, 2020, concepto 20-48253), pero enunciándolos solo como un simple ejemplo. Aunque estos conceptos, que como ya se ha indicado, corresponden a instrumentos del soft law y por tanto no poseen fuerza vinculante, sí permiten advertir que la autoridad administrativa ha intentado restringir la interpretación amplia de la categoría, aproximándola a criterios objetivos relacionados con afectaciones sanitarias o imposibilidad razonable de reutilización del producto, aunque el deber de delimitación esté expresamente orientado al Gobierno Nacional.

Este criterio resulta consistente con el derecho comparado. La Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores estableció el desistimiento que corresponde a la categoría colombiana de retracto, ya que se refiere a “... un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos

en el artículo 13, apartado 2 y en el artículo 14” (art. 9). En su artículo 16, indica además las 13 excepciones a este derecho que incluye “el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega” (Unión Europea, 2011, art. 16.e). A diferencia del modelo colombiano, la regulación europea no utiliza una categoría abierta como “bienes de uso personal”, sino que condiciona la excepción a elementos verificables como el sellado del producto, la afectación objetiva de higiene y el desprecintado posterior a la entrega.

A partir del referente europeo, se puede sostener que la interpretación del numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 debe realizarse de manera restrictiva y sistemática, atendiendo la naturaleza excepcional de las limitaciones al derecho de retracto y el carácter de orden público del derecho del consumo. En consecuencia, no cualquier bien destinado al uso individual puede considerarse automáticamente excluido del retracto, sino únicamente aquellos respecto de los cuales existan razones objetivas asociadas a higiene, salud, contaminación, personalización irreversible o pérdida material de aptitud para su reintegración al mercado.

Asimismo, la interpretación de esta excepción no puede quedar sometida a definiciones unilaterales construidas por proveedores mediante contratos de adhesión o políticas predispuestas de devolución. La posibilidad de que cada plataforma determine autónomamente qué bienes considera de uso personal resulta incompatible con los artículos 4, 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, particularmente cuando dichas cláusulas amplían restricciones legales o afectan injustificadamente el ejercicio del derecho de retracto.

Discusión.

La investigación permitió identificar que la principal problemática jurídica derivada del numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 no radica exclusivamente en la existencia de una excepción al derecho de retracto frente a bienes de uso personal, sino en la ausencia de criterios normativos suficientes para delimitar el alcance de dicha categoría dentro del comercio electrónico colombiano. Esta indeterminación ha permitido que productores, proveedores y plataformas digitales construyan interpretaciones privadas mediante contratos de adhesión y políticas predispuestas de devolución, donde cada agente económico define autónomamente qué bienes considera excluidos del retracto.

La revisión comparativa de las políticas de devolución de empresas como: Alkosto y Ktronix, Falabella, Éxito, Ikea, Mac Center, Oxxo, Rappi, Mercado Libre, Polo Club, Comodísimos y Panamericana evidencian una ausencia de uniformidad interpretativa frente a la categoría “bienes de uso personal”.

Mientras algunos proveedores restringen el retracto respecto de productos asociados a criterios de higiene o contacto corporal, como almohadas, protectores, ropa interior o artículos de lencería, otros amplían dichas exclusiones a categorías significativamente más amplias, incluyendo colchones, relojes, prendas de vestir, productos tecnológicos y dispositivos electrónicos de uso cotidiano. Incluso se identificaron plataformas que excluyen de manera general el retracto respecto de compras realizadas mediante aplicaciones digitales,

pese a que dicha limitación no se encuentra prevista dentro de las excepciones taxativas incorporadas por el Estatuto del Consumidor.

La disparidad identificada demuestra que la expresión “bienes de uso personal” es usada mediante construcciones privadas variables según criterios empresariales propios. En la práctica, cada proveedor termina definiendo autónomamente el alcance material de una excepción legal mediante contratos de adhesión y políticas predispuestas de devolución, situación que incrementa la inseguridad jurídica del consumidor digital y amplía el riesgo de restricciones incompatibles con el carácter taxativo y restrictivo que debe tener el régimen de excepciones al derecho de retracto.

Esta dispersión demuestra que el problema jurídico deriva de la apropiación privada de una categoría jurídicamente indeterminada mediante condiciones generales predispuestas. En la práctica, el alcance material de una excepción legal termina siendo delimitado por plataformas digitales y proveedores que controlan simultáneamente la arquitectura contractual de la relación de consumo, los mecanismos de información, los procedimientos de devolución y las reglas operativas para el ejercicio del retracto.

La investigación evidenció además que las políticas de devolución cumplen actualmente una función material de regulación contractual privada dentro del comercio electrónico, pues, aunque formalmente se presentan como mecanismos logísticos u operativos de posventa, su contenido incide directamente sobre el ejercicio de derechos mínimos del consumidor, particularmente frente a la posibilidad de desistir unilateralmente

de contratos celebrados mediante métodos no tradicionales o a distancia. Estas políticas no pueden analizarse desde la autonomía privada empresarial, sino desde los límites derivados del orden público de consumo, el deber de información y el control de cláusulas abusivas previsto en la Ley 1480 de 2011.

Desde esta perspectiva, el artículo sostiene que la vaguedad normativa del numeral 7 del artículo 47 no puede interpretarse como una habilitación para que proveedores y plataformas amplíen discrecionalmente las excepciones al retracto mediante políticas predispuestas. Por el contrario, tratándose de una limitación a un derecho de protección contractual reconocido legalmente al consumidor, su interpretación debe realizarse de manera restrictiva, particularmente dentro de escenarios de contratación digital caracterizados por asimetrías informativas, ausencia de negociación individual y concentración empresarial del poder contractual. Su contenido permanece subordinado a los límites imperativos del derecho del consumo.

5. Conclusiones

La excepción prevista en el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 adolece de una ausencia de delimitación normativa, ya que el legislador no estableció criterios objetivos suficientes para determinar qué bienes pueden considerarse de uso personal ni cuáles son los límites materiales de dicha excepción frente a la finalidad protectora del retracto en escenarios de contratación a distancia. Ello genera inseguridad jurídica y habilita interpretaciones expansivas incompatibles con el carácter restrictivo que deben tener las limitaciones al derecho de retracto.

La principal conclusión de este artículo es que la vaguedad normativa del numeral 7 del artículo 47 no puede interpretarse como una habilitación para que proveedores y plataformas amplíen discrecionalmente las excepciones al retracto mediante políticas predispuestas. Las plataformas digitales y proveedores han asumido materialmente funciones de delimitación contractual a través de condiciones generales predispuestas y políticas internas de devolución. Sin embargo, dichas políticas, como se evidenció, se encuentran subordinadas al orden público del derecho del consumo, al deber de información y al control de cláusulas abusivas previsto en los artículos 4, 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.

Desde un criterio de derecho comparado derivado de la normatividad europea, particularmente la Directiva europea 2011/83/UE, la excepción debe interpretarse de manera restrictiva, objetiva y conforme al principio de protección al consumidor, de modo que únicamente puedan excluirse del derecho de retracto aquellos bienes respecto de los cuales existan razones verificables de higiene, salud o imposibilidad material de reintegración al mercado, sin que dicha delimitación pueda quedar sometida a definiciones unilaterales construidas por proveedores mediante contratos de adhesión o políticas privadas de devolución.

La investigación permitió responder a la pregunta planteada acerca de cuáles son los límites jurídicos de las políticas privadas de devolución frente a la excepción de bienes de uso personal en el derecho de retracto colombiano, concluyéndose que dichos límites se encuentran determinados por el carácter de orden público del derecho del consumo, el deber de información, la interpretación favorable al consumidor y el control de cláusulas abusivas

previstos en la Ley 1480 de 2011. Entendido de esta manera, se puede indicar que las políticas privadas de devolución ambiguas encontradas en los comercios electrónicos analizados, no pueden operar como mecanismos autónomos de ampliación de excepciones legales ni como instrumentos de restricción discrecional del derecho de retracto, pues su contenido permanece subordinado a los límites imperativos del Estatuto del Consumidor y a una interpretación restrictiva de las excepciones aplicables en escenarios de comercio electrónico.

Referencias bibliográficas

- Alkosto. (2026). Condiciones del Contrato de Compraventa. <https://bit.ly/4uPOGJf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991, julio 20). Constitución Política de Colombia. 116. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Barraza Rivas, M. (2024). Una revisión de las asimetrías de información en el comercio electrónico. [Trabajo de grado de Maestría, Bogotá: Universidad Externado de Colombia] <https://doi.org/10.57998/bdigital/handle.001.2573>
- Cadena Afanador, W.R., Domínguez Salas, J. y Patiño Corredor, J. (2024). El control de las cláusulas abusivas en contratos de adhesión como garantía de protección a los derechos del consumidor en Colombia. En: Revista de Derecho Económico, 81, 1. Santiago: Universidad de Chile. pp. 89-110. DOI 10.5354/0719-7462.2024.72201
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (2026). Informe de cierre eCommerce 2025: versión pública. <https://ccce.org.co/noticias/informe-de-cierre-ecommerce-2025-version-publica/>

- Cárdenas Gil, C. (2024). Causas de vulneración de los derechos de los consumidores en el comercio electrónico en Colombia. Estrategias de prevención y mitigación. [Trabajo de grado, Bogotá: Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/67a0f828-5fe9-4777-965b-f888d6057ce7/content>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC. (2017). El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva en Colombia. <https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/comercio-electronico-en-colombia-analisis-y-perspectiva-regulatoria>
- Comodísimos. (2026). Términos y condiciones de uso de la página web. <https://bit.ly/4e8ujjl>
- Congreso de la República. (1999, agosto 18). Ley 527. Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. D.O. 43.673. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html
- Congreso de la República. (2009, julio 30). Ley 1341. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC. D.O. 47.426. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html
- Congreso de la República. (2011, octubre 12). Ley 1480. Estatuto del Consumidor. D.O. 48.220. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Consejo de Estado, Sección Primera. (2019, noviembre 28). Sentencia de radicación 11001-03-24-000-2017-00239-00. C.P.: Roberto Augusto Serrato Valdés. <https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/227/11001-03-24-000-2017-00239-00.pdf>

- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2009, noviembre 9). Documento Conpes 3620. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3620.pdf>
- Congreso de la República. (2019, julio 25). Ley 1978. Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). D.O. 51.025. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1978_2019.html#inicio
- Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (1873, mayo 26). Ley 84. Código Civil. D.O. 2.867. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2020, noviembre 30). Documento Conpes 4012. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/4012.pdf>
- Corte Constitucional. (2000, agosto 30). Sentencia C-1141. M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm>
- Corte Suprema de Justicia. (2011, agosto 30). Sentencia de radicación 11001-3103-012-1999-01957-01. M.P.: William Namén Vargas. https://www.redjurista.com/Documents/corte_suprema_de_justicia,_sala_de_casacion_civil_e._no._1100131030121999-01957-01_de_2011.aspx#/
- Corte Suprema de Justicia. (2025, agosto 12). Sentencia SC 1741. Radicación 08001-31-53-011-2019-00259-01. M.P.: Octavio Augusto Tejeiro Duque. <https://www.ambitojuridico.com/sites/default/files/2025-09/Sent-SC-17412025%2808001315301120190025901%29-25.pdf>
- Cotes, L., Bula, A. y Otero, A. (2014). Limitaciones de la Ley 1480 de 2011 en relación con los medios de pago y el plazo para el ejercicio del derecho de retracto. En: Revista Actualidad Jurídica. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Éxito. (2026). Derecho de retracto. <https://www.exito.com/leyderetracto>

- Falabella. (2026). Derecho de retracto. <https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/derecho-de-retracto>
- Franco Amézquita, J.R. (2025). Eficacia de las cláusulas de exclusión o de no garantía en los contratos comerciales internacionales en Colombia y Estados Unidos. [Trabajo de grado de Maestría, Bogotá: Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f85431a-7e6e-45b5-8ac6-110b8c078bfb/content>
- Fuentes Arrieta, R.A., Ramírez Mejía, D.E. y Vergara Luna, A.A. (2013). El derecho de retractación en Colombia a partir del nuevo estatuto de protección al consumidor. [Trabajo de grado, Sincelejo: Corporación Universitaria del Caribe, CECAR] <https://repositorio.cecara.edu.co/handle/cecara/1332>
- Giraldo Zabaleta, M. (2021). Smart Contracts y derecho al retracto en Colombia. [Trabajo de grado de Maestría, Cali: Pontificia Universidad Javeriana] <https://vitela.javerianacali.edu.co/server/api/core/bitstreams/98713ac8-69e3-496c-8bee-d9957d60e9f8/content>
- Guinard Hernández, D. (2017). La 'regulación económica' como instrumento de dirección estatal de la economía. En: Revista digital de Derecho Administrativo, n. 18. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. pp. 177-224. <https://doi.org/10.18601/21452946.n18.09>
- Hernández, C.A.; Ortega Chacón, P.; Ortega Gomero, S. y Franco, J.F. (2017). Metodología de la Investigación Jurídica. Bogotá: Universidad Libre.
- Herrera Tapias, B. y Álvarez Estrada, J. (2015). El mercado y la libertad contractual de los consumidores en los contratos por adhesión. En: Jurídicas, vol. 12. Barranquilla:

- Universidad de la Costa. pp.26-41. DOI: 10.17151/jurid.2015.12.2.3.
- Hinestrosa, F. (2023). Mito y realidad de la autonomía privada. En: Revista de Derecho Privado, n. 45. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. pp. 5-13. doi: <https://doi.org/10.18601/01234366.45.01>
- Ikea. (2026). Devoluciones. <https://www.ikea.com/co/es/customer-service/returns-claims/return-policy/>
- Jaramillo, C.I. (2015). El derecho de retracto en el contrato de compraventa. Regulación, alcance e incidencia en la relación de consumo establecida entre comprador y vendedor. En: Colección Ensayos, La compraventa en el derecho de consumo. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Editorial Ibáñez.
- Linares Díaz, M. (2017). Caracterización del derecho de retracto en Colombia. En: Revista de Derecho Privado, n. 57. Bogotá: Universidad de los Andes. pp. 1-42. <https://www.redalyc.org/pdf/3600/360055996009.pdf>
- Mac center (2026). Políticas de reversión de pago y derecho de retracto. <https://bit.ly/4nLPM5O>
- Martínez Cadavid, D.S. y Parejo Sanguinety, S.Y. (2025). El principio de autonomía de la voluntad privada en los contratos por adhesión: análisis del problema del consentimiento en la contratación de servicios digitales a través de plataformas digitales. [Trabajo de grado, Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia] <https://hdl.handle.net/20.500.12494/60912>
- Momberg Uribe, R. (2014). Derecho del Consumo: Recurso de protección, retracto extemporáneo e intervención judicial del contrato. En: Revista chilena de derecho privado, n. 22. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales. pp. 305-340.

- Neme Villarreal, M.L. (2018). Autonomía privada y el contrato como instrumento económico y social: ¿continuidad, adaptación, transformación? Bogotá: Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2431>
- Novoa Serrano, P. (s.f.). Una visión para repensar la protección de los datos personales en la oferta del comerciante electrónico. En: Transformaciones en el comercio electrónico. Un balance de los 20 años de la Ley 527 de 1999, Bogotá: Universidad del Rosario. pp. 112-133. <https://editorial.urosario.edu.co/pageflip/accesoabierto/transformaciones-en-el-comercio-electronico.pdf>
- Oviedo Revollo, L.J. (2024). Los conceptos jurídicos indeterminados y la discrecionalidad administrativa como fundamento del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación. [Trabajo de grado de Maestría, Bogotá: Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/16382>
- Oxxo. (2026). Términos y condiciones. <https://oxxo.co/terminos-y-condiciones>
- Pabón Almanza, C. y Mora Ramírez, A. (2014). Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto. Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor. En: Con-texto, Revista de Derecho y Economía, N. 41. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. pp. 67-86.
- Plata López, L.C. (2015). Formalización y documentación de los contratos como límite a la autonomía privada. Un estudio desde los contratos de consumo y la ley 1480 de 2011 de Colombia. En: Opinión Jurídica, 14. Medellín: Universidad de Medellín. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1201>
- Polo Club. (2026). Derecho de retracto. <http://bit.ly/4dLb278>
- Posada, A. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho

- colombiano. En: Revista de Derecho Privado, N. 29. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. pp. 141-182. DOI 10.18601/01234366.n29.07
- Presidente de la República. (2015, mayo 26). Decreto 1074. Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. D.O. 49.523. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019935>
- Rappi. (2026). Información relevante plataforma Rappi. <https://bit.ly/4dx7CpU>
- Sanabria Vélez, M.A. (2022). El derecho al retracto y sus inconsistencias dentro del ordenamiento jurídico colombiano. En: Precedente, 22. Bogotá: Universidad del Rosario. pp. 143-175. DOI:10.18046/prec.v22.5541
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2012). Concepto de radicación 12-137437. Bienes de uso personal. Devolución por garantía, devolución por retracto. <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#!/search/detail/5107>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2012). Concepto de radicación 12-027958. Bienes de uso personal. Retracto.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2013). Concepto de radicación 12-140234. Bienes de uso personal. Devolución con ocasión del retracto. <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#!/search/detail/5128>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2013). Concepto de radicación 13-244408. Retracto. Bienes de uso personal. <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#!/search/detail/2974>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2016). Concepto 16-209409. Bienes de uso personal. Derecho de retracto.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). Concepto 17-229896. Bienes de uso

personal. Derecho de retracto.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). Concepto de radicación 20-48253. Bienes

de uso personal. <https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/boletin-juridico/conceptos/20-48253.pdf>

Tamayo Jaramillo, S. y Tamayo Restrepo, D. (2015). El derecho de retracto, ¿una condición

suspensiva o resolutoria? [Trabajo de grado, Medellín: Universidad Eafit]

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/48dc91fa-8e40-4eda-916a-9d29ae1d81b3/content>

Vigoya Pérez, D.F. (2025). Reflexiones sobre el desarrollo de las relaciones de consumo

mediante Contratos Legales Inteligentes: énfasis en el derecho de retracto. [Trabajo

de grado de Maestría, Bogotá: Universidad Externado de Colombia]

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/91cd5235-340d-4b66-b78c-1b24c467a108/content>

Unión Europea. (2011, octubre 25). Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del

Consejo sobre los derechos de los consumidores. D.O. L 304.

<http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>

Villalba Cuéllar, J.C. y Pérez Forero, A.C. (2022). El derecho de retracto en el derecho

colombiano: actualidad y perspectivas. En: Revista de Derecho, n. 60. Bogotá:

Universidad Militar Nueva Granada. pp. 111-131.

<https://dx.doi.org/10.14482/dere.60.611.082>