



# Política Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

## 1. Objetivo.

Establecer reglas claras para cambios por liberalidad, devoluciones, garantía legal, derecho de retracto y reversión del pago; así como el procedimiento PQRSD, canales, plazos y responsabilidades internas. La política aplica a todas las compras realizadas en nuestros canales físicos y digitales en Colombia.

## 2. Alcance.

- Aplica a las unidades de negocio, tiendas físicas y canal e-commerce / Marketplace.
- Cubre productos nuevos y, cuando aplique, usados, remanufacturados o imperfectos debidamente informados.
- No modifica los derechos mínimos del consumidor; prevalece la norma vigente en caso de conflicto.

## 3. Referencias normativas.

- a) Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor (arts. 5–16 – calidad, idoneidad y seguridad; 47 – retracto; 51 – reversión del pago).
- b) Ley 1755 de 2015 — Derecho de petición (términos de respuesta).
- c) Decreto 1074 de 2015 (DUR MinCIT) — Información previa mínima en comercio electrónico.
- d) Circular Única / Circular Externa 008 de 2022 (SIC) — Información reforzada para productos imperfectos/usados.
- e) Ley 2439 de 2024 — Ajustes a comercio electrónico y soporte al consumidor en el mismo medio digital.
- f) Ley 1581 de 2012 — Protección de datos personales.

## 4. Definiciones.

- a) **Cambio por liberalidad:** sustitución portalla, color o preferencia sin que exista defecto; es una política comercial voluntaria.
- b) **Devolución de dinero:** reembolso derivado de una decisión de garantía, retracto o imposibilidad técnica; o política comercial cuando corresponda.
- c) **Garantía legal:** obligación del productor y/o proveedor de responder por calidad, idoneidad, seguridad y buen estado o funcionamiento del producto. Incluye reparación, cambio o devolución del dinero según corresponda.

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Elabora

Analista Jurídico

Revisa

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y  
experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Aprueba



# Política Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

- d) **Venta a distancia o no tradicional:** contratación sin contacto directo con el producto (web, app, call center, catálogo, redes, etc.).
- e) **Reversión del pago:** mecanismo para operaciones con instrumentos electrónicos en e-commerce, ante causales legales (fraude, no entrega, producto defectuoso o no conforme, etc.).
- f) **PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

## 5. Canales oficiales de atención (PQRSD).

- Correo: servicio@socoda.com.co
- Web ruta: [URL / ruta]: www.socoda.com.co
- Línea telefónica/WhatsApp corporativo:  
Medellín: (604) 448 11 44 op. 2 / Resto del país: 01 8000 41 0600

Los términos de respuesta conforme lo establecido en la Ley 1755 2015, serán de 15 días hábiles (regla general); 10 días hábiles (cuando la solicitud está relacionada con petición de documentos o información). La empresa podrá prorrogar de forma motivada cuando el caso lo requiera, lo cual será notificado al peticionante dentro del término inicial establecido para dar respuesta a la petición.

## 6. Procedimiento general PQRSD.

1. Radicación por cualquiera de los canales oficiales → asignación de radicado y acuse en ≤ 2 días hábiles.
2. Análisis por Servicio al Cliente y traslado a área experta (Calidad/Logística/IT/Tesorería) según tipología.
3. Decisión y comunicación escrita al consumidor dentro del término legal aplicable.
4. Ejecución del remedio (reparación/cambio/reembolso/recolección) y registro de evidencia.
5. Cierre del caso y encuesta de satisfacción.

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Elabora

Analista Jurídico

Revisa

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y  
experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Aprueba



# Política Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

## 7. Cambios por liberalidad.

**Naturaleza:** voluntaria y complementaria a la garantía.

**Condiciones generales:**

- (i) Producto sin uso, limpio y con empaque y accesorios completos;
- (ii) Comprobante de compra;
- (iii) Dentro de 30 días calendario siguientes a la compra/entrega;
- (iv) Sujeta a disponibilidad de inventario.

**Costos de transporte:**

- **Compras presenciales:** Costos de envío/traslado a cargo del consumidor.
- **Compras a distancia:** El consumidor podrá optar por retracto si desea reembolso, o por cambio asumiendo los fletes cuando se trate de preferencia y no de defecto.

**Importante:** Los cambios por liberalidad no afectan los derechos por garantía legal.

## 8. Garantía legal (calidad, idoneidad y seguridad).

**Cómo ejercerla:** El consumidor podrá radicar reclamación por garantía a través de los canales oficiales. Tal trámite no tiene costos para el consumidor: no se trasladarán diagnóstico, repuestos, transporte o mano de obra necesarios para hacer efectiva la garantía.

**Remedios y orden de aplicación:**

1. Reparación en plazo razonable.
2. Si persiste la falla, repetición de reparación o, a elección del consumidor, cambio por producto igual/similar o devolución del dinero cuando corresponda.

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Analista Jurídico

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y  
experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Elabora

Revisa

Aprueba



# Política Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

3. La garantía se reinicia para el bien reemplazado. Suspensión de términos: mientras el consumidor esté privado del uso del bien por reparación/cambio, el término de garantía se suspende.
4. Responsabilidad solidaria: productor y proveedor responden solidariamente.
5. Exclusiones legales: uso indebido, hechos externos, o inobservancia de instrucciones de instalación/uso (serán objeto de diagnóstico técnico documentado).

## 9. Derecho de retracto (ventas a distancia/no tradicionales).

**Plazo:** Cinco (5) días hábiles contados desde la entrega del bien o la celebración del contrato (servicios).

**Efectos:** devolución del dinero sin descuentos ni retenciones y restitución del bien por parte del consumidor, en condiciones que no excedan una verificación razonable.

**Devolución del dinero en e-commerce:** cuando la compra se realizó por canal digital, el reembolso se realizará en máximo 15 días calendario desde la manifestación del retracto y la restitución del bien, conforme a la actualización normativa aplicable.

## 10. Reversión del pago (compras con instrumento electrónico).

**Causales:** fraude; operación no solicitada; no recepción del producto; producto defectuoso o no conforme con lo anunciado; u otras previstas en la ley.

**Término para solicitar:** Cinco (5) días hábiles a partir del conocimiento del hecho (p. ej., fecha prevista de entrega no cumplida, conocimiento del fraude, diagnóstico de no conformidad).

**Procedimiento:** el consumidor deberá notificar simultáneamente al proveedor y al emisor del instrumento de pago, aportando la información y soportes del caso. Proveedor, emisor y demás participantes realizarán la reversión conforme al Estatuto del Consumidor y la regulación financiera aplicable.

**Interoperabilidad operativa:** Tesorería y E-commerce mantendrán correo funcional y mesa conjunta con la pasarela/entidad financiera para trazabilidad y cumplimiento de tiempos.

## 11. Productos imperfectos, usados o remanufacturados.

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Elabora

Analista Jurídico

Revisa

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y  
experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Aprueba



# Política Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

Cuando un producto se ofrezca como imperfecto/segunda/usado/remanufacturado, se informará previamente y de forma visible dicha condición al consumidor, el precio, y el alcance de la garantía aplicable. Se utilizarán rótulos y advertencias en la ficha de producto, [cartilla en tienda] y etiqueta física cuando aplique.

## 12. Información mínima al consumidor (especialmente en e-commerce).

La empresa divulgará antes de la compra:

- Identificación del proveedor y datos de contacto.
- Características esenciales del producto.
- Precio total (incluye impuestos y todos los costos: envío, instalación, recaudos).
- Disponibilidad y tiempos/costos de entrega y devolución.
- Condiciones de garantía, retracto y reversión del pago.
- Canales de asistencia en el mismo medio digital (chat/centro de ayuda) para compras online.

## 13. Devoluciones de dinero (criterios y plazos).

- **Por garantía no satisfecha o imposibilidad técnica del producto:** reembolso en plazo razonable una vez autorizado el remedio.
- **Por retracto:** conforme a la Sección 9 (en e-commerce, máximo 15 días calendario).
- **Por reversión del pago:** según trámite de la Sección 10 y reglas del emisor/pasarela.
- **Medio de devolución:** se realizará preferentemente por el mismo medio de pago utilizado; de no ser posible, por transferencia a cuenta informada por el consumidor.

## 14. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales para tramitar cambios, garantías, retractos o reversiones se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de la Compañía. Se informará finalidad, derechos y canales del titular.

## 15. Responsables y SLAs internos (gestión del caso).

- **Servicio al Cliente:** radicar y responder PQRSD; acuse ≤ 2 días hábiles; cierre dentro del término legal.

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Analista Jurídico

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y  
experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Elabora

Revisa

Aprueba



# Política

## Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

- Calidad/Soporte técnico:** diagnóstico inicial ≤ 5 días hábiles; soporte de reparación/cambio.
- Logística:** logística inversa y entregas (recolección/entrega) → coordinación ≤ 3 días hábiles desde la autorización.
- Tesorería:** reembolsos por retracto (e-commerce) concluidos en ≤ 15 días calendario; otros reembolsos según decisión.
- E-commerce/IT:** canales de asistencia in-platform, tickets y evidencias; interoperabilidad con pasarela/emisor.
- Jurídica:** interpretación normativa, respuesta a SIC y gestión de riesgos.

### 16. Control de cambios.

Versión No.	Fecha aprobación	Descripción de cambios	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	30/08/2021	Creación del documento	Gerente Logística	Gerente General	Gerente General
02	06/07/2023	Cambio en políticas de devolución, documentación del proceso para la devolución, se agregan las políticas de cambio y retracto con su respectivo proceso.	Líder Servicio al cliente e instalaciones	Directores Comerciales, Gerencia de abastecimiento	Gerente Comercial y Mercadeo

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Analista Jurídico

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Elabora

Revisa

Aprueba



# Política

## Cambios y devoluciones

Código: GV-PL-06  
Versión: 03  
Vigencia: 10/11/2025

03	10/11/2025	Se cambia código de la política.  Ajustes operativos internos: inclusión expresa de garantía legal, retracto, reversión del pago, PQRSD, información mínima y rótulos para productos imperfectos; actualización de plazos de reembolso en e commerce; formalización de canales y SLAs internos.	Director Diseño y Desarrollo  Gerente de servicio y experiencia al cliente  Director de calidad	Analista Jurídico	Director Diseño y Desarrollo  Gerente de servicio y experiencia al cliente  Director de calidad  Analista Jurídico
----	------------	---	---	-------------------	--

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad

Analista Jurídico

Director de Diseño y Desarrollo  
Gerente de servicio y experiencia al cliente  
Director de calidad  
Analista Jurídico

Elabora

Revisa

Aprueba