NEOARTESANO

# POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE NEOARTESANO

Retracto · Devoluciones · Garantía · Reversión del pago · Cambios

Versión: septiembre de 2026

UNA PIEZA. UNA HISTORIA.

Esta política explica de manera clara cómo funcionan el retracto, las devoluciones, la garantía y la reversión del pago en Neoartesano, respetando los derechos establecidos por la legislación colombiana.

## 1. Objeto de esta política

La presente Política establece las condiciones aplicables a las compras realizadas a través de los canales de comercio electrónico de Neoartesano, incluyendo las reglas relativas al derecho de retracto, devoluciones, productos personalizados, garantías, productos recibidos en condiciones diferentes a las contratadas, cancelaciones, cambios y reversión de pagos.

Esta política se fundamenta principalmente en la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor— y en las modificaciones introducidas por la Ley 2439 de 2024. Los derechos reconocidos por la legislación colombiana al consumidor prevalecen sobre cualquier disposición de esta política que resulte menos favorable para este.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, especialmente artículos 4, 23, 47, 48, 50 y 51; Ley 2439 de 2024.

## 2. Naturaleza de los productos Neoartesano

Neoartesano diseña y fabrica piezas de manera individual, utilizando materiales naturales, recuperados, reciclados, compuestos y/o transformados mediante procesos artesanales y digitales.

Por la naturaleza de estos materiales y procesos, pueden presentarse diferencias de color, tonalidad, textura, vetas, porosidad, pequeñas variaciones dimensionales, distribución de partículas, apariencia superficial y otras características propias de los materiales naturales o recuperados.

Estas características no constituyen por sí mismas defectos de fabricación cuando corresponden a la naturaleza del material y a las características previamente informadas al consumidor.

Neoartesano suministrará información suficiente, clara, veraz y comprensible sobre las características relevantes de cada producto.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 23 y 50 literal b), este último modificado por la Ley 2439 de 2024.

## 3. Productos fabricados bajo pedido

Algunos productos Neoartesano no se encuentran fabricados y almacenados previamente, sino que comienzan su proceso de fabricación una vez confirmado el pedido.

Cuando esto ocurra, la tienda informará previamente al consumidor el tiempo estimado de fabricación y, cuando corresponda, el tiempo estimado de transporte.

La aceptación de un plazo de fabricación informado no implica por sí misma la renuncia al derecho de retracto cuando este sea legalmente aplicable.

En consecuencia, Neoartesano no utilizará el hecho de que un producto haya comenzado a fabricarse como única razón para negar un retracto que legalmente resulte procedente.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 50 literales c) y h), modificados por la Ley 2439 de 2024.

## 4. Productos personalizados y exclusión del derecho de retracto

No procederá el derecho de retracto respecto de productos confeccionados conforme a las especificaciones particulares del consumidor o claramente personalizados, de conformidad con el artículo 47, numeral 3, de la Ley 1480 de 2011.

Se consideran, entre otros, productos personalizados aquellos en los que el consumidor solicite modificaciones específicas respecto de las características estándar ofrecidas por Neoartesano, tales como:

• dimensiones o medidas especiales;

• colores específicos o combinaciones particulares;

• acabados especiales;

• modificaciones de diseño o configuración;

• incorporación, eliminación o modificación de componentes;

• grabados, textos, nombres, fechas o elementos gráficos solicitados;

• adaptaciones realizadas específicamente para el consumidor; y

• cualquier otra modificación que haga que el producto sea confeccionado de acuerdo con instrucciones particulares del comprador.

En estos casos, una vez aceptadas las especificaciones por el consumidor y comenzado el proceso de fabricación, no será aplicable el derecho legal de retracto, sin perjuicio de los derechos que correspondan en materia de garantía, incumplimiento o falta de conformidad.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47, numeral 3.

## 5. Constancia de aceptación de la personalización

Para los productos personalizados, Neoartesano podrá incorporar en el proceso de compra una casilla de verificación independiente, previa al pago, mediante la cual el consumidor confirme que revisó y aprobó las especificaciones particulares de su producto.

Texto recomendado para la casilla:

☐ He revisado y aprobado las dimensiones, colores, acabados y demás especificaciones de mi producto personalizado. Entiendo que el producto será confeccionado conforme a mis especificaciones y que, por tratarse de un bien confeccionado según mis indicaciones o claramente personalizado, el derecho de retracto no aplica, de conformidad con el artículo 47, numeral 3, de la Ley 1480 de 2011.

La casilla deberá utilizarse como constancia de que el consumidor conoció y aprobó la naturaleza personalizada de la compra. Esta constancia no constituye una renuncia general a derechos legales y no limita la garantía legal ni otros derechos que puedan resultar aplicables.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 4, 47 y 48. El artículo 48 exige dejar prueba de la aceptación de las condiciones generales en contratos celebrados por medios electrónicos.

## 6. Una pieza única no equivale necesariamente a una pieza personalizada

Una pieza puede ser única o presentar variaciones porque fue fabricada artesanalmente o porque incorpora madera, vidrio reciclado, fibras, minerales u otros materiales con características naturales o recuperadas.

La exclusión del retracto prevista para bienes personalizados se aplicará por la personalización o confección conforme a especificaciones del consumidor, no simplemente por el hecho de que cada pieza presente diferencias naturales respecto de otra.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47, numeral 3, y deber de información del artículo 23.

## 7. Derecho de retracto

Cuando la compra se realice mediante comercio electrónico y el producto no se encuentre dentro de una excepción legal, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto.

El plazo máximo para ejercerlo será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

El consumidor deberá comunicar a Neoartesano su decisión dentro de dicho plazo y devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47; orientación de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre retracto.

## 8. Condiciones para ejercer el retracto

Para que proceda el retracto sobre un producto, el consumidor deberá:

1. Ejercerlo dentro del término legal de cinco (5) días hábiles.

2. Comunicar su decisión a Neoartesano.

3. Devolver el producto dentro del procedimiento indicado.

4. Entregarlo en las mismas condiciones en que lo recibió.

5. Incluir sus componentes, accesorios, elementos y partes que hubieren sido entregados con el producto.

6. Evitar alteraciones, intervenciones o modificaciones del producto.

El consumidor podrá examinar razonablemente el producto para determinar su naturaleza, características y funcionamiento, pero no deberá utilizarlo de una manera que exceda lo necesario para dicha comprobación.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47.

## 9. Productos deteriorados, usados o modificados al momento de la devolución

Cuando el consumidor solicite un retracto, Neoartesano verificará que el producto corresponda al producto vendido y que haya sido devuelto en las condiciones exigidas por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Si el producto presenta daños, deterioros, modificaciones, faltantes, alteraciones o señales de uso que excedan la manipulación razonablemente necesaria para comprobar sus características, Neoartesano podrá considerar que no se cumplen las condiciones legalmente exigidas para el ejercicio del retracto. En tal caso se informará al consumidor la situación encontrada y las razones de la decisión.

No se aplicarán descuentos arbitrarios sobre el valor de la compra como mecanismo para sustituir las condiciones legales del retracto.

Esta disposición no limita los derechos del consumidor cuando el daño, deterioro o defecto sea atribuible a Neoartesano o corresponda a una situación cubierta por la garantía legal.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47. En un retracto válido, la devolución debe realizarse sin descuentos o retenciones en los términos de la ley.

## 10. Costos de devolución en caso de retracto

Cuando el retracto sea procedente, los costos de transporte y demás costos asociados a la devolución del producto serán asumidos por el consumidor.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47.

## 11. Devolución del dinero por retracto

Cuando el retracto sea procedente y el consumidor haya cumplido las obligaciones correspondientes, Neoartesano devolverá las sumas pagadas.

En las operaciones de comercio electrónico, la devolución del dinero no podrá exceder de quince (15) días calendario contados desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho y haya cumplido con: (i) suministrar los datos correctos y completos requeridos para efectuar el proceso; y (ii) devolver el producto en los términos del artículo 47.

La suma será aplicada directamente sobre el instrumento o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, informando de manera clara las opciones disponibles.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47, modificado por el artículo 3 de la Ley 2439 de 2024; Ley 2439 de 2024, artículo 3.

## 12. Compras equivocadas por parte del consumidor

El simple hecho de que el consumidor haya escogido un producto equivocado, cambiado de opinión, seleccionado una medida incorrecta, escogido un color incorrecto o ya no necesite el producto no constituye por sí mismo un defecto ni genera automáticamente un derecho adicional de cambio o devolución.

Cuando exista derecho de retracto, este se tramitará conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y a esta política.

Cuando el consumidor haya solicitado una personalización específica y esta haya sido ejecutada correctamente conforme a sus instrucciones, no procederá el retracto por tratarse de un producto confeccionado conforme a especificaciones del consumidor.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47, numeral 3.

## 13. Errores en las especificaciones suministradas por el consumidor

Cuando el consumidor proporcione medidas, colores, textos, nombres, dimensiones, diseños u otras especificaciones para la fabricación de un producto personalizado, será responsabilidad del consumidor verificar que dicha información sea correcta antes de aprobarla.

Neoartesano conservará, cuando sea posible, evidencia de la especificación aprobada por el consumidor.

Cuando Neoartesano fabrique correctamente el producto de acuerdo con las especificaciones suministradas y aprobadas, un error cometido por el consumidor en dichas especificaciones no constituirá defecto de fabricación ni incumplimiento atribuible a Neoartesano.

Esto no aplicará cuando Neoartesano haya interpretado o ejecutado incorrectamente las especificaciones suministradas.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 23 y 50 literal b).

## 14. Producto diferente al solicitado

Si el consumidor recibe un producto diferente del adquirido, o que no corresponde con las características esenciales de la orden confirmada, deberá informarlo a Neoartesano.

Neoartesano evaluará la situación y, cuando corresponda, asumirá los costos necesarios para solucionar el incumplimiento.

Esta situación es diferente del derecho de retracto y de la garantía.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 6, 7, 10 y 50; artículo 51 respecto de la reversión del pago.

## 15. Productos dañados durante el transporte

Neoartesano embalará los productos de acuerdo con su naturaleza y características para reducir los riesgos asociados al transporte.

Si el producto llega con daños atribuibles al transporte, el consumidor deberá informar la situación a Neoartesano lo antes posible, aportando fotografías o videos del producto, del embalaje exterior e interior y de cualquier daño observable.

La existencia de un daño ocasionado durante el transporte no debe confundirse con el derecho de retracto y será evaluada dentro del procedimiento correspondiente de entrega, garantía o responsabilidad aplicable.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, régimen de calidad, idoneidad y garantía; artículos 6, 7, 10 y 11.

## 16. Garantía legal

Neoartesano reconoce y respeta la garantía legal establecida por la legislación colombiana.

La garantía legal comprende la obligación de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del producto, de acuerdo con su naturaleza y las condiciones ofrecidas al consumidor.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 6, 7, 8, 10 y 11.

## 17. Situaciones que pueden excluir la garantía

La garantía podrá no resultar procedente cuando el defecto sea consecuencia de una causal legal de exoneración, como fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, uso indebido del bien o incumplimiento de las instrucciones de uso, instalación o mantenimiento.

Estas exclusiones no operarán automáticamente por el simple hecho de ser mencionadas. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, deberá acreditarse la causal de exoneración y su relación con el defecto alegado.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 16.

## 18. Características naturales que no constituyen defectos

En productos fabricados con materiales naturales, recuperados o reciclados, características como variaciones de color, textura, vetas, porosidad, pequeñas diferencias superficiales o tonalidades propias del material no constituirán defecto cuando correspondan a la naturaleza del material y hayan sido informadas previamente.

Esta disposición no excluye la garantía legal respecto de defectos reales de fabricación, calidad, idoneidad o funcionamiento.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 6, 7, 10 y 23.

## 19. Procedimiento para solicitar una garantía

El consumidor deberá comunicarse con Neoartesano mediante los canales oficiales de atención y proporcionar:

• nombre del comprador;

• número de pedido;

• fecha de compra;

• descripción del inconveniente;

• fotografías o videos cuando sean pertinentes; y

• información adicional necesaria para evaluar el caso.

Neoartesano podrá solicitar la devolución o revisión física del producto cuando sea necesaria para determinar la causa del inconveniente.

Cuando la garantía sea procedente, Neoartesano asumirá los costos que legalmente correspondan para hacerla efectiva.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículos 10 y 11.

## 20. Reparación, cambio o devolución del dinero por garantía

Cuando exista un defecto cubierto por la garantía, se aplicarán las reglas previstas en la Ley 1480 de 2011.

Cuando el producto pueda ser reparado, podrá procederse a su reparación.

Cuando el producto no pueda ser reparado, procederán las soluciones previstas por la ley, incluido el cambio o la devolución del dinero cuando corresponda.

Cuando una falla se repita después de una reparación, se aplicarán las reglas legales correspondientes.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 11.

## 21. Reversión del pago en comercio electrónico

En las compras realizadas mediante mecanismos de comercio electrónico y pagadas mediante instrumentos electrónicos, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago cuando se presente alguna de las situaciones previstas por el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, entre ellas: fraude, operación no solicitada, producto no recibido, producto que no corresponda a lo solicitado o producto defectuoso.

El consumidor deberá presentar la reclamación ante Neoartesano y realizar las actuaciones correspondientes ante el emisor del instrumento de pago dentro de los términos establecidos legalmente.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 51, modificado por la Ley 2439 de 2024.

## 22. Incumplimiento del plazo de entrega

Neoartesano informará previamente al consumidor el plazo estimado de entrega. El pedido deberá entregarse dentro del plazo aceptado por el consumidor.

Si no se hubiera establecido un plazo, la legislación aplicable establece un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a la comunicación del pedido.

Si se supera el plazo pactado o el plazo legal aplicable, el consumidor podrá ejercer los derechos previstos en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, incluyendo la terminación unilateral y la devolución de las sumas pagadas cuando corresponda.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 50 literal h), modificado por el artículo 4 de la Ley 2439 de 2024.

## 23. Cancelaciones antes de iniciar la fabricación

Cuando un producto estándar aún no haya iniciado su proceso de fabricación, Neoartesano podrá evaluar solicitudes de cancelación realizadas por el consumidor.

Esta posibilidad comercial no sustituye ni limita el derecho de retracto cuando este sea legalmente aplicable, ni modifica la excepción legal correspondiente a productos personalizados.

En productos personalizados, una vez aceptadas las especificaciones y comenzada la fabricación conforme a ellas, no procederá el retracto en virtud de la excepción establecida en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 47, numeral 3.

## 24. Cambios comerciales

Salvo cuando exista un derecho legal de retracto, garantía, reversión del pago u otro derecho reconocido por la legislación, Neoartesano no está obligado a aceptar cambios de productos simplemente porque el consumidor cambió de opinión o desea otro producto.

Neoartesano podrá, si así lo decide, establecer beneficios comerciales adicionales y condiciones voluntarias de cambio más favorables para sus clientes. Estos beneficios no podrán utilizarse para limitar derechos establecidos legalmente.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 4 y régimen de protección al consumidor.

## 25. Prohibición de limitar derechos legales

Ninguna disposición de esta política deberá interpretarse como una renuncia anticipada del consumidor a los derechos que le reconoce la legislación colombiana.

Las condiciones comerciales de Neoartesano no podrán excluir, limitar o dificultar los derechos legales de retracto, garantía, información, reclamación o reversión del pago cuando estos sean aplicables.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 4 y demás normas imperativas del Estatuto del Consumidor.

## 26. Atención de peticiones, quejas y reclamos

Neoartesano dispondrá de canales de atención mediante los cuales los consumidores podrán formular preguntas, peticiones, quejas y reclamos relacionados con sus compras.

Las reclamaciones serán registradas de manera que pueda conservarse evidencia de su recepción y seguimiento.

Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, artículo 50 literal g), modificado por la Ley 2439 de 2024.

## 27. Legislación aplicable

Las relaciones de consumo entre Neoartesano y sus clientes estarán sometidas a la legislación colombiana aplicable, particularmente:

• Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor.

• Ley 2439 de 2024 — por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico.

• Las demás normas que reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan las anteriores.

En caso de existir una modificación legislativa posterior a la publicación de esta política, se aplicarán las disposiciones legales vigentes que correspondan.

Fundamento legal: legislación colombiana vigente sobre protección al consumidor y comercio electrónico.

## 28. Resumen para el comprador

Esta tabla resume las situaciones más frecuentes. En caso de conflicto, prevalece la legislación colombiana vigente.

| Situación | Qué ocurre | Transporte / responsabilidad |
|---|---|---|
| Cambio de opinión en compra online | Puede proceder el retracto dentro de 5 días hábiles, si no existe una excepción legal. | Consumidor |
| Producto personalizado | No aplica el retracto cuando encaje en la excepción legal del art. 47, numeral 3. | No aplica retracto |
| Producto estándar fabricado bajo pedido | Fabricarlo bajo pedido no elimina automáticamente el retracto. | Según el caso |
| Producto equivocado enviado por Neoartesano | Se debe solucionar el incumplimiento cuando corresponda. | Neoartesano, cuando corresponda |
| Producto defectuoso | Opera la garantía legal. | Neoartesano, cuando corresponda |
| Daño por uso indebido | Puede excluir la garantía si se acredita la causal legal. | Según el caso |
| Error del cliente en medidas personalizadas | Si se fabricó conforme a las medidas aprobadas, no es defecto de Neoartesano. | No aplica retracto |
| Producto llega deteriorado | Se analiza causa y régimen aplicable. | Según la causa |
| Retracto válido | Devolución del dinero dentro del plazo legal, una vez cumplidas las obligaciones del consumidor. | Consumidor paga devolución |
| Incumplimiento del plazo de entrega | Pueden proceder terminación y devolución conforme al art. 50. | Según el caso |
| Reversión del pago | Puede proceder en los supuestos del art. 51. | Según el caso |

## 29. Fuentes y nota final

Fuentes oficiales consultadas para esta política:

- Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor, texto vigente en Secretaría del Senado.
- Ley 2439 de 2024 — modificación de la Ley 1480 de 2011 y medidas de protección al consumidor de comercio electrónico.
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) — orientación sobre derecho de retracto y garantías.

Nota: Este documento es una política comercial basada en la legislación colombiana vigente a septiembre de 2026. No constituye un concepto jurídico individualizado. Se recomienda una revisión por abogado colombiano antes de su publicación definitiva, especialmente si Neoartesano incorpora financiación, marketplace, productos eléctricos u operaciones internacionales.