



LEY DE RETRACTO Y DESESTIMIENTO APLICABLE A SERVICIOS TURÍSTICOS

En cumplimiento del **Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011**, el **Decreto 1499 de 2014**, la **Ley 2439 de 2024**, y de conformidad con la **Resolución 1375 de 2015** expedida por la **Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.** identificado con NIT No. 901.815-086-1 con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. en la Calle 114^a #53-58 pone en conocimiento de sus clientes las condiciones aplicables al **derecho de retracto y desistimiento** en la adquisición de servicios turísticos.

Este documento busca informar con claridad, transparencia y responsabilidad, los derechos y deberes del consumidor y de la agencia de viajes.

1. Marco Normativo Aplicable

El presente documento se fundamenta en:

- **Ley 1480 de 2011** – Estatuto del Consumidor.
- **Decreto 1499 de 2014** – Reglamentación del derecho de retracto.
- **Ley 2439 de 2024** – Medidas de protección al consumidor en servicios turísticos y de transporte.
- **Resolución 1375 de 2015** – Aeronáutica Civil (derecho de desistimiento en transporte aéreo).

2. Derecho de Retracto

2.1 Definición

El derecho de retracto es la facultad que tiene el consumidor de **resolver unilateralmente el contrato**, dentro de los términos establecidos por la ley, cuando la compra se haya realizado mediante **ventas a distancia, comercio electrónico o métodos no tradicionales**.

2.2 Plazo para Ejercer el Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011:

- El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la compra del servicio.
- En servicios turísticos cuya ejecución tenga una fecha determinada, el retracto solo podrá ejercerse **antes del inicio del servicio**.



2.3 Exclusiones del Derecho de Retracto

El derecho de retracto **NO aplica** para:

- Servicios turísticos que hayan comenzado a ejecutarse.
- Tiquetes aéreos, hoteles, paquetes o servicios con condiciones de **no reembolsable**, conforme a las políticas del proveedor.
- Servicios personalizados o hechos a la medida del cliente.

Estas exclusiones se aplican conforme a la ley y a las condiciones informadas previamente al consumidor.

2.4 Reembolso

Cuando proceda el derecho de retracto:

- El proveedor o intermediario deberá devolver el dinero recibido **sin descuentos ni retenciones**, salvo los costos expresamente permitidos por la ley.
- El reembolso se realizará dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**.

3. Derecho de Desistimiento en Transporte Aéreo

3.1 Definición

El derecho de desistimiento es la facultad del pasajero de **desistir del viaje aéreo**, de conformidad con la **Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil**.

3.2 Condiciones para Ejercer el Derecho de Desistimiento

El pasajero podrá ejercer el derecho de desistimiento cuando:

- La solicitud se realice **dentro de las 48 horas siguientes a la compra del tiquete**.
- El vuelo tenga una fecha de salida superior a **ocho (8) días calendario** contados desde la compra.

3.3 Penalidad Permitida

- La aerolínea podrá retener una suma equivalente a **hasta el 10% del valor del tiquete**, sin que supere el monto establecido por la Aeronáutica Civil.
- El valor restante deberá ser reembolsado al pasajero.



3.4 Plazo de Reembolso

- El reembolso deberá realizarse dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la solicitud aceptada.

FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. actúa como **intermediario**, y los tiempos finales dependen del proveedor aéreo.

4. Rol de la Agencia de Viajes

FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. actúa en calidad de **intermediario** entre el cliente y los proveedores del servicio (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos), por lo tanto:

- Aplica las políticas del proveedor final.
- Acompaña y gestiona las solicitudes de retracto o desistimiento.
- No garantiza la aceptación cuando la ley o el proveedor no lo permitan.

5. Procedimiento para Solicitar Retracto o Desistimiento

El cliente deberá:

1. Presentar la solicitud por escrito a través de los canales oficiales de la agencia.
2. Indicar número de reserva, nombre del titular y motivo de la solicitud.
3. Adjuntar los soportes requeridos, cuando aplique.

Las solicitudes serán tramitadas conforme a los plazos y condiciones legales.

6. Ley 2439 de 2024 – Protección al Consumidor Turístico

De conformidad con la Ley 2439 de 2024:

- Se refuerza el deber de información clara, suficiente y oportuna al consumidor.
- Se garantiza la transparencia en precios, condiciones y penalidades.
- Se fortalece la responsabilidad de los intermediarios turísticos en la asesoría previa a la compra.

FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. cumple con estos principios como parte de su política de servicio responsable.

7. Aceptación

El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado las condiciones aquí descritas, reconociendo sus derechos y deberes como consumidor, así como el rol de FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. como intermediario.



FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.

Claridad legal, servicio responsable y viajes bien hechos.