

POLÍTICA DE DERECHO DE RETRACTO

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

Marketplace AP reconoce y garantiza el **derecho de retracto** de los consumidores en los casos previstos por la legislación colombiana.

La presente política establece las condiciones y el procedimiento mediante el cual un consumidor puede ejercer este derecho respecto de una compra realizada a través de **marketplaceactpro.com**.

Esta política forma parte integral de los **Términos y Condiciones de Uso y Compra de Marketplace AP** y deberá interpretarse de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—, la Ley 2439 de 2024, la Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional y demás normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

1. IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR

Marketplace AP es operado por:

Razón social: ActivaPRO BTL SAS

NIT: 900.907.894-6

Dirección de notificación: Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza

Ciudad: Bogotá D.C., Colombia

Correo de atención al consumidor: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Sitio web: marketplaceactpro.com

2. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE RETRACTO?

El derecho de retracto permite al consumidor, cuando se cumplen las condiciones previstas por la legislación colombiana, **desistir de una compra sin necesidad de alegar una falla o defecto del producto**.

Cuando el retracto procede y se ejerce oportunamente, se resuelve la operación correspondiente y Marketplace AP deberá reintegrar al consumidor las sumas pagadas por el producto, conforme a las condiciones y términos establecidos por la ley.

El retracto es diferente de:

- un cambio comercial;
- una devolución comercial voluntaria;
- una reclamación por garantía;
- una cancelación previa al despacho; y
- una solicitud de reversión del pago.

Marketplace AP tramitará cada solicitud conforme a su verdadera naturaleza jurídica.

3. APLICACIÓN EN MARKETPLACE AP

Las compras de bienes realizadas mediante **marketplaceactpro.com** constituyen operaciones realizadas a distancia mediante comercio electrónico.

En consecuencia, el derecho de retracto será reconocido cuando se cumplan los presupuestos establecidos en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor y no resulte aplicable alguna de las excepciones previstas por la legislación.

4. TÉRMINO PARA EJERCER EL RETRACTO

El consumidor dispone de un término máximo de **cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto** para ejercer el derecho de retracto.

Para determinar si la solicitud fue presentada oportunamente se tendrá en cuenta la fecha en que el consumidor comunique de manera inequívoca a Marketplace AP su decisión de ejercer el derecho.

No será necesario que Marketplace AP haya recibido físicamente el producto dentro de esos mismos cinco (5) días hábiles, siempre que el consumidor haya ejercido oportunamente el derecho y posteriormente cumpla con las obligaciones de devolución establecidas por la ley.

5. CÓMO EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

El consumidor podrá comunicar su decisión mediante:

Correo electrónico: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un formulario electrónico específico para ejercer este derecho.

Para facilitar la identificación y procesamiento de la solicitud recomendamos suministrar:

1. nombre completo;
2. número de identificación cuando resulte necesario;
3. número de pedido;
4. producto respecto del cual se ejerce el retracto;
5. fecha de recepción;
6. correo electrónico;
7. teléfono;
8. manifestación expresa de que desea ejercer el derecho de retracto; y
9. información necesaria para efectuar posteriormente el reembolso.

El ejercicio del derecho no estará condicionado a que el consumidor utilice palabras jurídicas específicas. Será suficiente que manifieste de forma clara e inequívoca su intención de retractarse de la compra dentro del término legal.

6. CONFIRMACIÓN DE LA SOLICITUD

Marketplace AP procurará generar evidencia de la recepción de la solicitud mediante:

- número de caso;
- correo de confirmación;
- registro de WhatsApp;
- constancia electrónica;
- o mecanismo equivalente.

Se recomienda al consumidor conservar esta evidencia hasta finalizar el procedimiento.

7. DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO

Una vez ejercido oportunamente el retracto, el consumidor deberá devolver el producto a Marketplace AP **por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió**, conforme a lo establecido por el artículo 47 del Estatuto del Consumidor.

Marketplace AP informará al consumidor:

- dirección de devolución;
- instrucciones de despacho;
- datos necesarios para identificar el pedido;
- condiciones de recepción; y
- demás información razonablemente necesaria para procesar la devolución.

Para evitar pérdidas o dificultades de identificación, recomendamos no despachar el producto antes de recibir estas instrucciones.

Esta recomendación operativa no podrá utilizarse para desconocer un derecho de retracto ejercido oportunamente.

8. COSTO DE LA DEVOLUCIÓN POR RETRACTO

Cuando la devolución se origine exclusivamente en el ejercicio del derecho de retracto, **los costos de transporte y los demás costos que conlleve la devolución del producto serán asumidos por el consumidor**, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Esta regla se refiere específicamente al retracto.

No será utilizada para trasladar al consumidor costos que legalmente correspondan a Marketplace AP cuando la devolución se origine, por ejemplo, en:

- producto diferente al adquirido;
 - error de despacho;
 - incumplimiento atribuible a Marketplace AP;
 - garantía legal;
 - o cualquier otra situación en la que legalmente corresponda otra distribución de los costos.
-

9. INTER RAPIDÍSIMO Y DEVOLUCIÓN POR RETRACTO

Los pedidos ordinarios de Marketplace AP son enviados principalmente mediante **Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar**.

Cuando el consumidor ejerza el derecho de retracto y deba devolver el producto, Marketplace AP le informará las instrucciones correspondientes.

El consumidor asumirá los costos de transporte de la devolución cuando así corresponda legalmente por tratarse de un retracto.

La devolución deberá realizarse utilizando un mecanismo que permita razonablemente acreditar el despacho y hacer seguimiento al producto.

Se recomienda conservar:

- número de guía;
 - comprobante;
 - fecha de despacho; y
 - evidencia del estado del paquete.
-

10. CONDICIONES DEL PRODUCTO DEVUELTO

El consumidor deberá devolver el producto **en las mismas condiciones en que lo recibió**, de acuerdo con la legislación aplicable.

Para facilitar el procedimiento recomendamos conservar y devolver, según corresponda:

- producto;
- accesorios;
- cargadores;
- cables;
- manuales;
- componentes;
- elementos incluidos originalmente;
- empaques;
- y demás elementos recibidos con el producto.

Marketplace AP no impondrá requisitos adicionales que hagan imposible o restrinjan injustificadamente el ejercicio del derecho reconocido por la ley.

11. PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA

Tratándose de productos tecnológicos, el consumidor deberá tomar medidas razonables para conservar el producto durante el período en el que pueda ejercer el retracto.

Cuando corresponda, antes de devolver un dispositivo deberá procurar:

- realizar copia de seguridad de sus datos;
- cerrar sesiones;
- desvincular cuentas personales;
- retirar tarjetas SIM propias;
- retirar memorias personales no incluidas con el producto;
- eliminar información personal;
- desactivar bloqueos de activación; y
- restaurar el dispositivo cuando resulte técnicamente procedente.

Marketplace AP no solicitará contraseñas de correo electrónico, redes sociales, cuentas financieras u otros servicios personales como condición ordinaria para ejercer el retracto.

12. INSPECCIÓN RAZONABLE DEL PRODUCTO

El consumidor podrá realizar las verificaciones razonablemente necesarias para conocer la naturaleza y características del producto.

No obstante, el derecho de retracto no debe confundirse con un derecho ilimitado de utilización del producto durante cinco (5) días para posteriormente devolverlo.

Marketplace AP podrá verificar las condiciones en las que el producto fue recibido y contrastarlas con las condiciones en las que fue originalmente entregado.

Cualquier evaluación se realizará respetando los derechos del consumidor y las condiciones establecidas por la legislación.

13. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO DEVUELTO

Al recibir el producto, Marketplace AP podrá verificar razonablemente:

- identidad;
- referencia;
- serial;
- accesorios;
- componentes;
- estado físico;
- contenido recibido; y
- correspondencia con la compra objeto del retracto.

La revisión tendrá como finalidad comprobar la devolución y gestionar el procedimiento correspondiente.

14. DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando el retracto proceda, Marketplace AP reintegrará al consumidor las sumas pagadas que legalmente deban ser restituidas.

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 haya ejercido el derecho y haya cumplido las obligaciones legalmente establecidas para efectuar el proceso, incluyendo:

1. suministrar los datos correctos y completos requeridos para efectuar la devolución; y
2. devolver el producto en los términos legalmente exigidos.

Marketplace AP no realizará descuentos o retenciones sobre el valor que deba restituirse cuando estos no estén autorizados por la legislación.

15. MEDIO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Marketplace AP informará al consumidor de manera clara las opciones disponibles para efectuar el reembolso.

La devolución podrá realizarse:

- directamente sobre el instrumento o medio de pago correspondiente; o
- mediante el mecanismo acordado entre las partes,

de acuerdo con la legislación vigente.

Cuando legalmente corresponda permitir al consumidor escoger el medio para recibir una devolución, Marketplace AP respetará dicha elección dentro de las alternativas jurídicamente y técnicamente disponibles.

16. INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL REEMBOLSO

Marketplace AP podrá solicitar únicamente la información razonablemente necesaria para efectuar el reintegro.

Dependiendo del medio utilizado, esta información podrá incluir:

- nombre;
- identificación;
- número de pedido;
- entidad financiera;
- tipo de cuenta;
- número de cuenta;
- certificación bancaria cuando sea razonablemente necesaria; o
- información equivalente requerida por el mecanismo de pago.

Marketplace AP **no solicitará claves, contraseñas, PIN, códigos de autenticación bancaria ni información confidencial innecesaria** para efectuar una devolución.

17. PARTICIPACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS Y OTROS ACTORES

Cuando en el proceso de devolución intervengan:

- bancos;
- entidades financieras;
- pasarelas de pago;
- franquicias;
- adquirentes;

- emisores;
- u otros participantes,

Marketplace AP realizará las gestiones que le correspondan para que el reembolso se efectúe dentro del término legal aplicable.

La legislación vigente establece que los actores involucrados, incluida la entidad financiera, deben cumplir el término establecido para la devolución derivada del retracto.

18. EXCEPCIONES LEGALES AL DERECHO DE RETRACTO

El artículo 47 del Estatuto del Consumidor establece casos en los cuales el derecho de retracto no resulta aplicable.

Entre ellos se encuentran:

1. contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado con acuerdo del consumidor;
2. suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado financiero que el proveedor no pueda controlar;
3. suministro de bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar rápidamente;
5. servicios de apuestas y loterías;
6. bienes perecederos; y
7. bienes de uso personal.

Marketplace AP analizará la aplicación de una excepción atendiendo a la naturaleza concreta del producto y a la legislación vigente.

19. PRODUCTOS DE USO PERSONAL

La excepción legal correspondiente a los **bienes de uso personal** será aplicada de acuerdo con la naturaleza del producto y la interpretación jurídica aplicable.

Marketplace AP no clasificará arbitrariamente todos los productos tecnológicos como bienes de uso personal con el propósito de excluir el derecho de retracto.

Cuando un producto se encuentre legalmente comprendido dentro de una excepción, dicha circunstancia será informada al consumidor cuando corresponda.

20. PRODUCTOS PERSONALIZADOS

El retracto podrá no proceder respecto de productos confeccionados o preparados conforme a especificaciones particulares del consumidor o claramente personalizados, en los términos de la ley.

Cuando Marketplace AP ofrezca productos de esta naturaleza, procurará advertir esta circunstancia antes de la compra.

21. SOFTWARE, LICENCIAS Y CONTENIDOS DIGITALES

Los productos tecnológicos que incorporen:

- software;
- códigos;
- licencias;
- contenidos digitales;
- activaciones;
- suscripciones;
- claves de acceso;

- o elementos similares

podrán requerir un análisis particular para determinar la procedencia del retracto atendiendo a la naturaleza del producto, la forma de suministro y las excepciones legalmente aplicables.

Marketplace AP no negará automáticamente el retracto por el simple hecho de tratarse de un producto tecnológico.

22. APERTURA DEL EMPAQUE

La apertura del empaque **no será considerada automáticamente y en todos los casos como causal suficiente para negar el derecho de retracto.**

Marketplace AP analizará:

- naturaleza del producto;
- condiciones en que fue recibido;
- estado de devolución;
- eventual aplicación de una excepción legal; y
- demás circunstancias relevantes.

Cuando por razones de higiene, seguridad, uso personal, activación irreversible u otra circunstancia jurídicamente relevante exista una limitación legal, esta será evaluada conforme a la normativa aplicable.

23. RETRACTO VS. GARANTÍA

El consumidor no necesita ejercer retracto cuando el producto presenta una falla para conservar sus derechos.

Si la solicitud se relaciona con:

- defecto;
- falla;
- calidad;
- idoneidad;
- seguridad;
- funcionamiento;
- o incumplimiento de características ofrecidas,

podrá corresponder a una **reclamación de garantía legal**.

Marketplace AP orientará la solicitud hacia la Política de Garantías cuando resulte pertinente.

El vencimiento del término de retracto no significa que haya vencido la garantía del producto.

24. RETRACTO VS. CAMBIO COMERCIAL

El cambio comercial es un beneficio que puede estar sujeto a las condiciones definidas por Marketplace AP.

El retracto, cuando legalmente procede, constituye un derecho del consumidor.

Por ello, Marketplace AP no condicionará el ejercicio válido del retracto a aceptar:

- otro producto;
- bono;
- saldo a favor;
- cupón;

- nota crédito para futuras compras;
- o cambio de referencia,

cuando el consumidor tenga derecho a recibir la devolución del dinero.

El consumidor podrá aceptar voluntariamente una alternativa cuando resulte legalmente posible.

25. RETRACTO VS. REVERSIÓN DEL PAGO

El derecho de retracto y la reversión del pago son mecanismos diferentes.

La reversión puede resultar aplicable, cuando se cumplan sus requisitos legales, en determinados casos relacionados con:

- fraude;
- operación no solicitada;
- producto no recibido;
- producto diferente al solicitado; o
- producto defectuoso.

Marketplace AP contará con un **Procedimiento de Reversión de Pagos** independiente.

26. RETRACTO VS. CANCELACIÓN

Si el consumidor comunica su decisión de no continuar con la compra **antes del despacho**, Marketplace AP podrá analizar si resulta posible realizar una cancelación operativa sin necesidad de efectuar físicamente un proceso de devolución.

Cuando el pedido ya haya sido entregado y proceda legalmente el retracto, se aplicará la presente política.

Marketplace AP procurará utilizar el mecanismo más sencillo para el consumidor cuando sea jurídicamente posible.

27. RECHAZO DE LA SOLICITUD DE RETRACTO

Si Marketplace AP determina que una solicitud de retracto no procede, comunicará al consumidor la decisión y su fundamento.

La negativa podrá sustentarse, entre otras circunstancias legalmente válidas, en:

- presentación fuera del término legal;
- existencia de una excepción expresamente prevista por la ley; o
- incumplimiento de una condición legal indispensable para el ejercicio del derecho.

Marketplace AP no negará el retracto mediante condiciones creadas unilateralmente que reduzcan los derechos establecidos por la legislación colombiana.

28. SOLICITUD PRESENTADA FUERA DEL TÉRMINO

Cuando hayan transcurrido los cinco (5) días hábiles establecidos legalmente, la solicitud podrá dejar de ser procedente como **derecho de retracto**.

Sin embargo, Marketplace AP evaluará si la situación corresponde a otro mecanismo, por ejemplo:

- garantía legal;
- cambio comercial;
- devolución comercial;
- incumplimiento de entrega;

- producto diferente;
 - reversión del pago; o
 - cualquier otro derecho aplicable.
-

29. EVIDENCIA Y TRAZABILIDAD

Marketplace AP conservará, conforme a la legislación aplicable, evidencia razonable del procedimiento, que podrá comprender:

- fecha de solicitud;
 - número de pedido;
 - comunicaciones;
 - instrucciones de devolución;
 - guía de transporte;
 - recepción del producto;
 - decisión;
 - información del reembolso; y
 - fecha de devolución del dinero.
-

30. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos utilizados durante el procedimiento serán tratados conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

La información podrá ser compartida con los terceros estrictamente necesarios para procesar la devolución, como:

- Inter Rapidísimo;
- entidades financieras;
- pasarelas de pago;
- proveedores tecnológicos; y
- demás participantes necesarios,

dentro de las finalidades legítimas y condiciones permitidas por la legislación.

31. PROHIBICIÓN DE RENUNCIA ANTICIPADA

Marketplace AP no exigirá al consumidor renunciar anticipadamente al derecho de retracto cuando este resulte legalmente aplicable.

La aceptación de los Términos y Condiciones de Marketplace AP no constituye renuncia a este derecho.

32. INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR

Marketplace AP procurará mantener disponible información clara sobre:

- existencia del derecho;
- término para ejercerlo;
- procedimiento;
- canales de atención;
- condiciones de devolución;

- costos legalmente aplicables; y
- excepciones relevantes.

Esta política estará disponible a través del **Centro Legal de Marketplace AP**.

33. PROCEDIMIENTO RESUMIDO

Para facilitar el ejercicio del derecho:

PASO 1 — Solicita el retracto

Comunícate con Marketplace AP dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega**.

PASO 2 — Recibe las instrucciones

Marketplace AP te indicará cómo y dónde devolver el producto.

PASO 3 — Devuelve el producto

El producto deberá ser devuelto en los términos establecidos por la legislación. Los costos de devolución por retracto corresponden al consumidor.

PASO 4 — Suministra los datos necesarios

Entrega la información correcta y completa necesaria para efectuar el reembolso.

PASO 5 — Reembolso

Cumplidas las obligaciones legales, Marketplace AP gestionará la devolución del dinero dentro del término máximo legal de **quince (15) días calendario**.

34. CANALES PARA EJERCER EL DERECHO

El consumidor podrá ejercer el retracto mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un botón o formulario denominado:

“Solicitar derecho de retracto”

en su Centro Legal o sección de servicio al cliente.

35. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como una limitación de los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor.

Cuando exista contradicción entre esta política y una norma imperativa, prevalecerá la legislación colombiana vigente.

El consumidor conserva su derecho de acudir ante la **Superintendencia de Industria y Comercio — SIC** y demás autoridades competentes.

36. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá actualizar esta política como consecuencia de cambios:

- legales;
- regulatorios;
- jurisprudenciales;
- tecnológicos; u
- operativos.

La versión vigente indicará la fecha de actualización.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos por consumidores bajo operaciones anteriores cuando ello resulte contrario a la legislación.

37. CONTACTO

MARKETPLACE AP

Operado por ActivaPRO BTL SAS

NIT: 900.907.894-6

Dirección de notificación: Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza

Bogotá D.C., Colombia

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Sitio web: marketplaceactpro.com

INFORMACIÓN CLAVE SOBRE TU DERECHO DE RETRACTO

Tienes hasta 5 días hábiles después de recibir el producto para ejercer el retractor cuando legalmente proceda.

La devolución del producto: debe realizarse por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fue recibido.

Costo del transporte de devolución: en un retractor, corresponde al consumidor conforme a la legislación colombiana.

Devolución del dinero: una vez ejercido el derecho y cumplidas las obligaciones legales correspondientes, el reembolso no podrá exceder de 15 días calendario.

¿El producto presenta una falla? Eso puede corresponder a una **garantía legal**, que es un derecho diferente.

¿Recibiste algo diferente, no recibiste tu compra o hubo una operación electrónica no autorizada? Dependiendo del caso, también puede resultar aplicable el procedimiento de **reversión del pago**.

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

[Términos y Condiciones](#) · [Entregas y Envíos](#) · [Cambios y Devoluciones](#) · [Garantías](#) · [Reversión de Pagos](#) · [Cancelaciones](#) · [Tratamiento de Datos Personales](#) · [Cookies](#) · [PQR](#) · [Protección al Consumidor](#)

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS