

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO - PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.

I. ALCANCE Y FINALIDAD

La presente política tiene por objeto regular las condiciones bajo las cuales los clientes podrán ejercer sus derechos relacionados con **devoluciones, retracto y reversión del pago**, en el marco de las relaciones de consumo con **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** (en adelante, "LA EMPRESA").

Esta política resulta aplicable a todas las ventas realizadas a través de los canales habilitados por LA EMPRESA, y se adopta en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011** y el **Decreto 587 de 2016**, así como las demás normas que las modifiquen, complementen o sustituyan.

II. NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS

Los productos comercializados por LA EMPRESA corresponden a **alimentos preparados de carácter perecedero**, especialmente lechona y derivados, cuya **calidad, idoneidad y seguridad** dependen de condiciones específicas de preparación, conservación, manipulación y consumo.

En consecuencia, dichos productos están sujetos a un **deterioro natural por el paso del tiempo**, así como a variaciones derivadas de factores externos como temperatura, transporte y manejo posterior a la entrega.

Por lo anterior, la aplicación de los derechos del consumidor deberá interpretarse atendiendo las particularidades propias de los bienes perecederos, de conformidad con lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011**.

III. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011**, el derecho de retracto no será procedente en aquellos casos en que, por la naturaleza del bien, este no pueda ser devuelto o pueda deteriorarse con rapidez.

En particular, el derecho de retracto no aplica respecto de:

- Bienes perecederos
- Productos de consumo inmediato
- Alimentos preparados, tales como lechona y sus derivados

En razón de lo anterior, y atendiendo la naturaleza de los productos comercializados por LA EMPRESA, el derecho de retracto **no resulta procedente** a las operaciones de venta realizadas.

Parágrafo. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos del consumidor en materia de garantía, calidad e idoneidad del producto, en los términos previstos en la ley.

IV. DEVOLUCIONES

Las devoluciones procederán únicamente cuando se configure alguna de las siguientes situaciones:

- Entrega de producto en mal estado
- Entrega de producto diferente al solicitado
- Incumplimiento en las condiciones previamente ofrecidas

Condiciones:

- El CLIENTE deberá informar la inconformidad **al momento de la entrega o de manera inmediata a la recepción**, atendiendo la naturaleza percedera del producto.
- Deberá aportar una **descripción clara de los hechos** y, cuando sea posible, evidencia del estado del producto al momento de la entrega.
- LA EMPRESA podrá realizar la **verificación de las condiciones del producto**, así como de las circunstancias de entrega, conservación y manipulación, antes de aceptar la devolución.
- La procedencia de la devolución estará sujeta a que el defecto o inconformidad sea **imputable a LA EMPRESA** y no a factores posteriores a la entrega.

Parágrafo. Tratándose de productos percederos, el paso del tiempo y las condiciones de manejo pueden afectar su estado, por lo cual las reclamaciones **extemporáneas o sin evidencia suficiente** podrán ser rechazadas cuando no sea posible determinar la causa del deterioro.

V. REVERSIÓN DEL PAGO

De conformidad con lo dispuesto en el **Decreto 587 de 2016**, el CLIENTE podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes eventos:

- Fraude
- Operación no solicitada
- Producto no recibido
- Producto que no corresponda a lo solicitado

Procedimiento:

1. La solicitud deberá presentarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al momento en que el CLIENTE tenga conocimiento del hecho que da lugar a la reversión.
2. La solicitud deberá ser presentada **de manera simultánea** ante LA EMPRESA y ante la entidad financiera o el proveedor del medio de pago utilizado en la transacción.

3. El CLIENTE deberá aportar los **soportes que sustenten la solicitud**, incluyendo la descripción de los hechos, identificación de la transacción y demás elementos que permitan su verificación.
4. LA EMPRESA dará trámite a la solicitud en los términos legales y colaborará con las autoridades y entidades financieras para la verificación del caso.

Parágrafo. La procedencia de la reversión estará sujeta al cumplimiento de los requisitos legales y a la verificación de los hechos que la motivan, conforme a la normativa aplicable.

VI. EXCLUSIONES

No procederán devoluciones, retractos ni reclamaciones cuando los hechos que las motivan **no sean imputables a LA EMPRESA**, en especial en los siguientes eventos:

- Cuando el producto haya sido consumido total o parcialmente.
- Cuando se evidencie manipulación indebida del producto por parte del CLIENTE o de terceros.
- Cuando el deterioro del producto sea consecuencia de una inadecuada conservación, almacenamiento o manejo posterior a la entrega.
- Cuando la reclamación se realice por fuera de un **término razonable**, atendiendo la naturaleza perecedera del producto.
- Cuando no exista evidencia mínima que permita verificar el defecto o inconformidad alegada.

Parágrafo. Tratándose de alimentos preparados de carácter perecedero, la verificación de las condiciones del producto depende de la oportunidad de la reclamación y de la evidencia aportada, por lo cual la ausencia de estos elementos podrá impedir la determinación de responsabilidad por parte de LA EMPRESA.

VII. ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Las solicitudes, peticiones, quejas o reclamaciones podrán presentarse a través de los siguientes canales habilitados por LA EMPRESA:

- Correo electrónico: pagsaelgordosa@hotmail.com
- Teléfono: 302 246 7003
- Dirección: Carrera 26 C No. 26-78 Sur, Bogotá D.C.

LA EMPRESA dará trámite y respuesta a las solicitudes dentro de los **términos establecidos en la normativa vigente**, garantizando su adecuada gestión y seguimiento.

Parágrafo. Para efectos de trazabilidad, LA EMPRESA podrá llevar registro de las solicitudes recibidas, así como de las respuestas emitidas, a través de medios físicos o electrónicos.

VIII. PRINCIPIO DE EQUILIBRIO

La presente política se interpretará conforme a los principios de **buena fe, equilibrio contractual y protección al consumidor**, teniendo en cuenta la naturaleza perecedera de los productos comercializados por LA EMPRESA.

En caso de duda en la interpretación o aplicación de sus disposiciones, prevalecerán los criterios que permitan garantizar un equilibrio razonable entre los derechos del consumidor y las condiciones propias del producto, en los términos de la normativa vigente.

Parágrafo. La presente política se integra con las Condiciones de Contratación del Servicio adoptadas por LA EMPRESA, constituyendo en conjunto el marco regulatorio aplicable a la relación de consumo.