



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio de representación judicial de **AdC Abogado del Consumidor** comprende en forma exclusiva las gestiones profesionales necesarias para el adelantamiento del proceso judicial ante la Superintendencia. Por tanto, toda consulta adicional (servicio de asesoría preventiva, de asesoría presencial, entre otros), se considerará nuevo servicio.

AdC Abogado del Consumidor expresará su opinión franca y completa sobre los casos que le sean puestos en su conocimiento y contará con plena libertad para decidir sobre la viabilidad y conveniencia de prestar el servicio en cada caso.

El concepto legal emitido por **AdC Abogado del Consumidor** corresponde a la opinión profesional de un experto en derecho del consumo sobre el caso particular planteado, la cual no es de obligatoria observancia y cumplimiento para el **Cliente**, por lo que éste podrá acudir a un profesional diferente en búsqueda de una segunda opinión.

AdC Abogado del Consumidor pondrá a disposición del **Cliente** la información necesaria para que éste consulte cuando lo desee el estado de su reclamación en el sistema público de información de trámites de la Superintendencia. De esta manera, el Cliente acepta dar por cumplido el deber de **AdC Abogado del Consumidor** de informar con veracidad al **Cliente** sobre la constante evolución del caso, así como de brindar informes de gestión.

La duración aproximada de un proceso judicial ante la Superintendencia es de seis (6) meses a un (1) año. Los casos cuyo valor reclamado superen los 40 SMLMV (\$31'249.680) podrán tener una duración superior en razón del eventual trámite de la segunda instancia ante el superior jerárquico de la Superintendencia, trámite al cual tienen derecho ambas partes.

El servicio jurídico prestado por **AdC Abogado del Consumidor** constituye una obligación de medio en la cual la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio. Por consiguiente, **AdC Abogado del Consumidor** no garantiza un resultado específico sino el cuidado y la debida diligencia en el adelantamiento de los casos.

El servicio de **AdC Abogado del Consumidor** comprenderá la representación judicial en la primera o única instancia. En los casos cuyo valor reclamado supere los 40 SMLMV (\$31'249.680), la segunda instancia deberá contratarse por separado.

El costo del servicio de **AdC Abogado del Consumidor** se pactará libremente con el **Cliente**, pudiéndose tomar como referencia las tarifas aprobadas por el Colegio Nacional



de Abogados para los honorarios profesionales, así como los topes aprobados por el Consejo Superior de la Judicatura para el reconocimiento de las agencias en derecho.

El Contrato de Prestación de Servicios para la representación judicial entre el **Ciente** y **AdC Abogado del Consumidor** se perfeccionará (generará obligaciones para las partes) solo una vez el **Ciente** ha conocido, entendido y aceptado los *Términos y Condiciones del Servicio* y, en consecuencia, de forma libre y voluntaria suscribe el contrato y otorga el poder para representarlo. En tal sentido, las obligaciones nacerán formal y efectivamente para las partes desde el momento en que el **Ciente** entregue a **AdC Abogado del Consumidor** el contrato debidamente suscrito y el poder debidamente conferido.

Los *Términos y Condiciones del Servicio* de **AdC Abogado del Consumidor** hacen parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios celebrado para cada caso con el **Ciente**, por consiguiente, se entenderán incorporados en su totalidad al mencionado contrato.

En todos los casos en que el **Ciente** contrate el servicio de **AdC Abogado del Consumidor** mediante financiación otorgada por **AdC Abogado del Consumidor** o en los que se haya contratado el servicio a distancia, el **Ciente** tendrá derecho a ejercer el derecho de retracto en los términos dispuestos en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-. El término legal para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración y el perfeccionamiento del contrato, siempre que la prestación del servicio no hubiese comenzado con el acuerdo del consumidor (Art. 47 Estatuto del Consumidor). La solicitud de retracto deberá ser elevada por el Cliente a **AdC Abogado del Consumidor** al correo electrónico info@abogadodelconsumidorcol.com, indicando la información de la cuenta bancaria a la que desea que se haga efectivo el reintegro del dinero.

En todos los casos en que el **Ciente** contrate el servicio de **AdC Abogado del Consumidor** mediante mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, hubiese utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el **Ciente** tendrá derecho a ejercer la reversión del pago en los términos dispuestos en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- y del Decreto 587 de 2016. El **Ciente** podrá hacer uso de este derecho en los siguientes eventos: (i) Cuando el consumidor sea objeto de fraude; (ii) cuando corresponda a una operación no solicitada; (iii) cuando el servicio contratado no sea prestado; (iv) cuando el servicio prestado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministró sobre él; y, (v) cuando el servicio prestado sea defectuoso. La solicitud de reversión del pago podrá ser elevada por el Cliente a **AdC Abogado del Consumidor** al correo electrónico info@abogadodelconsumidorcol.com y, en todo caso, por solicitud escrita o verbal, indicando: (i) Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna de las causales previstas en la ley; (iii) valor por el que se solicita la reversión; e, (iv) identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o



instrumento de pago al que fue cargada la operación. El término para ejercer el derecho de reversión del pago será de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el **Ciente** tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el servicio o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Una vez elevada la solicitud de reversión por el **Ciente**, **AdC Abogado del Consumidor** emitirá una constancia de la presentación de la misma con la indicación de la fecha y causal que la sustentan. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el **Ciente** tiene para presentar la solicitud de reversión ante **AdC Abogado del Consumidor**, el **Ciente** deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. La notificación al emisor deberá contener: (i) Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna de las causales previstas en la ley; (iii) valor por el que se solicita la reversión; (iv) identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación; (v) identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso; y, (vi) constancia de la solicitud de reversión presentada a **AdC Abogado del Consumidor**. Una vez presentada la solicitud de reversión, el emisor y **AdC Abogado del Consumidor**, dispondrán de un plazo de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. En caso que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del **Ciente**, **AdC Abogado del Consumidor** podrá cargar definitivamente al **Ciente** la transacción reclamada, sin perjuicio de las sanciones legales de hasta cincuenta (50) SMMLV que podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio.

AdC Abogado del Consumidor pone a disposición del **Ciente** el siguiente formulario de solicitud de reversión del pago, el cual podrá ser utilizado sin perjuicio de que el **Ciente** pueda presentar la solicitud de reversión en otro documento que cumpla con los requisitos exigidos en la ley.

| SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO | |
|--|--|
| (ART. 51 LEY 1480/2011) | |
| RAZONES QUE FUNDAMENTAN LA SOLICITUD: | |
| CAUSAL EN QUE SUSTENTA LA SOLICITUD DE REVERSIÓN: | Fui objeto de fraude. (<input type="checkbox"/>) |
| | La transacción correspondió a una operación no solicitada. (<input type="checkbox"/>) |
| | El servicio contratado no fue prestado. (<input type="checkbox"/>) |
| | El servicio prestado no correspondió a lo solicitado, no cumplió con las características inherentes o las atribuidas por la información suministrada por AdC Abogado del Consumidor. (<input type="checkbox"/>) |
| | El servicio prestado fue defectuoso. (<input type="checkbox"/>) |
| VALOR POR EL QUE SE SOLICITA LA REVERSIÓN: | |
| IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA BANCARIA, TARJETA DE CRÉDITO O INSTRUMENTO DE PAGO AL QUE FUE CARGADA LA OPERACIÓN: | |

Atentamente,

(Nombre del cliente)