

Información general

Título del documento

CAMBIOS DEVOLUCIONES RETRACTO Y GARANTIAS

Macroproceso - Dirección

Dirección finanzas y Administrativa CFO

Proceso - Gerencia

Legal etica y cumplimiento

Subproceso - Jefatura

Legal etica y cumplimiento

Tipo de documento

Política

Clasificación

Interna

¿Requiere la etapa de revisión?

Si

Revisor

Lizeth, Mrs Castillo - (Sin Cargo)

Oscar, Mr Sarmiento - (Sin Cargo)

William, (Mr) Dueñas - (Sin Cargo)

Catalina, (Mrs) Jaramillo - (Sin Cargo)

Aprobador

Andres, (Mr) Ruiz - (Sin Cargo)

David, (Mr) Loaiza - (Sin Cargo)

Lorena, (Mrs) Perez - (Sin Cargo)

Nicolas, (Mr) Tobon - (Sin Cargo)

Contenido del documento

OBJETIVO

Esta política se fundamenta en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), que regula los derechos y obligaciones entre MAKRO Supermayorista S.A.S. (en adelante Makro) como proveedor-comercializador y sus consumidores en Colombia, y establece los términos para la efectividad de derecho de retracto, garantías, cambios y devoluciones.

1. ALCANCE

Aplica para todos los productos comercializados en nuestras tiendas físicas y canales digitales, salvo las excepciones expresamente indicadas en esta política.

2. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad en la implementación, ejecución y control de esta Política está a cargo de la Dirección de Finanzas y Administrativa en cabeza Legal y Dirección(es) de Comercial y Operaciones. En tienda, a cargo del Gerente General y las personas que intervienen en el proceso.

Cualquier excepción a estas directrices debe ser autorizado por las Direcciones responsables.

3. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El incumplimiento u omisión de esta Política será considerado falta grave, conforme a lo señalado en el Reglamento Interno de Trabajo y serán aplicadas las sanciones disciplinarias correspondientes.

4. DEFINICIONES

- **Artículos de exhibición:** son productos, comúnmente electrónicos como celulares o electrodomésticos, que han estado en vitrinas, estantes o mesas de experiencia en tiendas para ser probados por clientes. No son nuevos porque no tienen sello de fábrica, pero tampoco usados, ya que no tuvieron dueño previo, ofreciéndose a precios más bajos.
- **Devolución o Cambio:** procede por inconformidad del cliente única y exclusivamente bajo las políticas comerciales definidas por MAKRO (por ejemplo, talla incorrecta, preferencia), siempre que el producto esté en condiciones aptas para su reventa, bajo la cual procede un reembolso o cambio del producto.
- **Garantía:** Aplica únicamente cuando el producto presenta una falla que afecta su calidad, idoneidad o seguridad, impidiendo su funcionamiento previsto.
- **Derecho de Retracto:** Es la facultad que tiene un comprador o consumidor para desistir unilateralmente de una compra y obtener la devolución del dinero, sin necesidad de justificación, dentro de un plazo determinado y bajo ciertas condiciones. Este derecho es aplicable únicamente a compras a distancia, comercio electrónico o ventas no tradicionales.

***Nota:** Definiciones según lo dispuesto en la Ley 1480 y demás disposiciones normativas que lo modifican.*

5. NORMAS GENERALES

Esta política está diseñada con base en las disposiciones internas de MAKRO Colombia (MCO), (SHV) y/o cualquier disposición o normatividad legal aplicable en el país de operación.

6. POLÍTICA

6.1. Condiciones Para Derecho de Retracto

De acuerdo con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 3 de la ley 2439 de 2024, el consumidor tiene derecho a retractarse de la compra realizada únicamente en transacciones efectuadas por canales digitales

directos de MAKRO (e-commerce, app oficial, ventas telefónicas). El cliente tendrá un Plazo de Cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto para ejercer su derecho de retracto, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. MAKRO acordará con el cliente la forma de devolución, física en cualquiera de nuestras tiendas o por sistemas de mensajería, una vez realizado este acuerdo el cliente tendrá 5 días calendario para efectuar la devolución de producto, si el producto no es entregado y/o enviado dentro de este plazo, se entenderá que el cliente ha desistido del retracto. Habiéndose recibido el producto de identificarse que el bien fue usado y/o manipulado atribuible al cliente el producto será devuelto al cliente y no procederá la devolución del dinero ni derecho de retracto.

Nota: Si el personal de MAKRO que autoriza la devolución y/o retracto tiene dudas sobre el estado del bien devuelto, se le informará al cliente que se requiere un diagnóstico técnico previo para autorizar la solicitud de devolución, cambio o retracto, para lo cual se procederá a solicitar la revisión al Centro de Servicios Autorizado.

- **Condiciones del producto:** El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, con empaque original y todos sus accesorios. El consumidor asumirá los costos de transporte y demás gastos asociados a la devolución del bien a MAKRO.
- **Exclusiones:** No aplica para bienes perecederos, productos personalizados, bienes de uso personal o riesgo de salud pública (textiles íntimos, medicamentos, cigarrillos, alcohol, baterías o llantas), productos que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez (como aquellos en los que se tenga que mantener la cadena de frío). No aplica para servicios ya ejecutados o cuya prestación haya empezado con el acuerdo del consumidor. El producto no debe presentar cambios en sus características de acuerdo con las condiciones en que se entregó, ni evidenciar desgaste alguno, ni presentar problemas de calidad derivados del uso.
- El cliente debe realizar la solicitud a través de los canales de PQR de MAKRO o directamente en el módulo de ATENCIÓN AL CLIENTE de una tienda Makro dentro de los 5 días hábiles siguientes a que se le hizo la entrega del bien. Para ello deberá indicar los datos básicos de su compra y realizar la devolución del bien en tienda o mediante el envío a través de la empresa logística acordada, de acuerdo con las indicaciones que entregue el equipo MAKRO.
- En caso de proceder el retracto, la devolución del dinero se realizará dentro de los quince (15) días calendario siguientes¹ al momento en que ejerció el derecho y haya cumplido las obligaciones de i) suministrar los datos correctos y completos requeridos para realizar la reversión del dinero y ii) haya realizado la devolución del producto, conforme a este numeral. En ningún caso se podrá realizar el retracto parcial o partes de un producto, ni se realizarán devoluciones parciales de su valor. El cliente deberá manifestar a qué medio de pago desea que se realice tal devolución.

6.2. Condiciones Para Devoluciones o Cambios

MAKRO dentro de su oferta de valor concede a sus clientes un plazo de cinco (5) días hábiles para perfeccionar la devolución y/o cambio de productos adquiridos por el canal tradicional de venta (tiendas físicas), contados a partir de la entrega del bien, siempre y cuando se cumplan con las condiciones obligatorias de estado de producto y el tipo de producto por su naturaleza no esté excluido de este beneficio. La devolución y el cambio sólo se perfecciona cuando el cliente hace entrega física de bien en la tienda donde fue adquirido.

- **Estado del producto:** Debe estar en perfectas condiciones, no debe presentar señales de uso (rayones, polvo, desgaste, golpes, humedad etc.), conservar sus empaques originales, protectores, accesorios y manuales y debe estar apto para la venta.
- **Costos:** El transporte y demás gastos asociados a la devolución son asumidos por el consumidor, salvo error atribuible a MAKRO como proveedor.

¹ Artículo 3 de la Ley 2439 de 2024.

6.2.1. Productos que NO Tienen Devolución ni Cambio

Por razones de salud pública, seguridad y uso personal, no se aceptan devoluciones ni cambios en:

- a. Productos perecederos y no perecederos abiertos o consumidos total o parcialmente.
- b. Cigarrillos y productos de tabaco incluidos vapeadores.
- c. Bebidas alcohólicas.
- d. Medicamentos, cosmético y similares.
- e. Textiles de uso íntimo (ropa interior, trajes de baño, etc.).
- f. Baterías de vehículos.
- g. Llantas.
- h. Artículos de exhibición (productos usados como muestra en piso de venta, que por su naturaleza no cuentan con empaques originales o completos, que son adquiridos con pleno conocimiento de su estado por parte del comprador)

6.2.2. Productos Perecederos

Se aceptan cambios o devoluciones sólo si el producto conserva sus condiciones de custodia y preservación. El estado será verificado al momento de la entrega en nuestras tiendas. Cualquier evidencia de mala manipulación, alteración o incumplimiento en la cadena de frío anula el derecho de cambio o devolución.

6.2.3. Electrodomésticos

No tienen devolución ni cambio los electrodomésticos por cuanto son objeto de revisión en mesa de prueba, firma de acta de entrega y recibo a conformidad y retiro de tienda a cargo del cliente o entregados a través de sistema de Delivery MAKRO.

Nota: MAKRO no ofrece y no es responsable por el uso de sistemas de transporte de mercancías de terceros ofrecidos en los perímetros de nuestras tiendas, el cliente es responsable del bien y de su custodia después de la entrega y salida de tienda.

6.2.4. Ventas no Presenciales y/o Plataformas de Comercialización

Para ventas no tradicionales intermediadas por plataformas de comercialización o Delivery que no son propiedad de MAKRO, el cliente debe registrarse por los términos y condiciones definidos en la respectiva plataforma o Delivery y deberá activar los canales definidos por estas para los procesos de devolución, cambio o derecho de retracto.

Nota: Si el personal de MAKRO que autoriza la devolución y/o retracto tiene dudas sobre el estado del bien devuelto, se le informará al cliente que se requiere un diagnóstico técnico previo para autorizar la solicitud de devolución, cambio o retracto, para lo cual se procederá a solicitar la revisión al Centro de Servicios Autorizado.

6.3. Condiciones Para Garantías

Se han definido plazos de garantía de un (1) año, seis y tres (6 y 3) meses para productos nuevos, salvo que el fabricante indique otro término, esta información de garantía se encuentra impresa en la etiqueta del producto e información suministrada en canales digitales, en caso de no encontrarse aplicará la máxima legal de (1) año. Para productos perecederos, la garantía se extiende hasta la fecha de vencimiento, siempre y cuando se conserven las condiciones de custodia, almacenamiento y el producto no haya sido sujeto de consumo.

Procedimiento: El consumidor debe activar su garantía de manera directa con el Fabricante y/o a través de MAKRO por medio del canal de PQRS, aplicativo disponible en <https://www.makro.com.co/hable#modal> o en el punto físico de Atención al cliente en nuestras tiendas. (i) entregar el producto para revisión en el centro de servicio autorizado del Fabricante, si la entrega del bien se realiza en una de las tiendas de MAKRO únicamente se

trasladará la solicitud al Fabricante para que la garantía sea tramitada por este por medio del centro de servicio autorizado que éste designe. (ii) Informar el daño, defecto o falla técnica que tiene el producto. Esto debe ser certificado por el Centro de Servicio Autorizado del Fabricante. Si la falla se confirma procederá: Reparación gratuita. Si no es reparable, reposición por uno nuevo o devolución del dinero. Cuando se trate de una falla de un producto que haya tenido una reparación anterior procederá cambio por un producto nuevo o la devolución del dinero, una vez devuelva el producto.

- a. Presentar factura de compra.
- b. En caso de no tener la factura de compra, el cliente deberá indicar: fecha de compra exacta o estimada (rango razonable), lugar, ciudad o tienda en dónde se realizó, número y tipo de identificación con la cual se registró la compra, o cualquier otro soporte que permita acreditar y/o identificar la transacción y establecer que existe relación de consumo entre el solicitante y MAKRO frente al producto sobre el que se alega garantía, permitiendo a MAKRO identificar la compra en sus sistemas internos. MAKRO tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para emitir la copia, el plazo del trámite de solicitud de copia de factura es diferente al del trámite de garantía.
- c. Descripción básica de los motivos de la solicitud de garantía o de devolución, junto con cualquier soporte que considere pertinente para dar claridad a su solicitud (fotos, videos, otros).
- d. Información básica del solicitante:
 - Nombres y apellidos.
 - Tipo y número de identificación.
 - Dirección.
 - Celular o Teléfono.
 - Correo electrónico.
- e. La radicación genera un número único de identificación de trámite de garantía, con el cual el cliente podrá hacer seguimiento a través del canal servicioalcliente@makro.com.co
- f. Posterior a la radicación, el área de Servicio al cliente se contactará con el cliente a través de los canales establecidos (correo electrónico, teléfono, correspondencia física) e indicarán pasos a seguir del trámite de garantía:
 - Visita técnica de proveedor y/o servicio técnico autorizado.
 - Entrega de producto en tienda y/o taller de servicio técnico autorizado.
 - El proveedor tiene hasta 15 días hábiles para resolver y dar respuesta a la solicitud.
 - Posterior a la revisión y concepto del área de servicio técnico del fabricante, se indicará aceptación o rechazo de la garantía, en caso de aplicar se procederá de acuerdo con lo establecido en Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013.

Exclusiones: No aplica garantía bajo los siguientes eventos.

- a. El producto tiene daños por maltrato o uso indebido o caso fortuito como accidentes, fuego, inundaciones, catástrofes naturales o como consecuencia de estas durante la tenencia del cliente.
- b. Por fallas como consecuencia de ser utilizada en voltajes o circuitos para los cuales no está diseñada, o bien por fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
- c. Presenta daño o mal funcionamiento por acción de intervenciones hechas por un tercero no autorizado.
- d. Presenta signos de apertura, ruptura de sellos de seguridad y/o manipulación, adulteración de placas de serial e identificación.
- e. Presente daños ocasionados por la adaptación y/o instalación de piezas o accesorios NO genuinos, NO autorizados por la marca.
- f. Presente daños ocasionados por insectos o roedores.
- g. La Garantía sólo se atiende en Colombia y para productos vendidos por Makro Colombia.
- h. Se ha superado el tiempo límite ofrecido por el fabricante.
- i. En caso de que no se hayan atendido las instrucciones de instalación, uso, manejo o mantenimiento dadas por el fabricante del producto en el manual y/o en la garantía.

6.4. Medios de Comunicación y Respuesta

Con el objetivo de brindar a nuestros clientes toda la información pertinente para ejercer su derecho de cambio, devolución, retracto y garantías, todas sus tiendas físicas y canales virtuales cuentan con:

- a. Señalética: todas las tiendas a su entrada área de servicio al cliente, pódium de cajas y/o puntos de pago contará con la política de "CAMBIOS, DEVOLUCIONES, RETRACTO Y GARANTÍAS MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S (COLOMBIA) impresa y en un lugar visible, mínimo 2 por tienda.
- b. Medios digitales: todas las plataformas digitales como: página web, e-commerce y otros como redes sociales contendrán un apartado claro donde este contenida la política de "CAMBIOS, DEVOLUCIONES, RETRACTO Y GARANTÍAS MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S (COLOMBIA)

MAKRO ha dispuesto de diferentes canales de atención para los procesos de cambio, devolución, retracto y garantías.

6.5. Bienes Dejadados en Abandono

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1413 de 2018, una vez informada la decisión de la devolución por política de MAKRO o garantía del bien, el cliente tendrá diez (10) días calendario para reclamar el bien contados desde la notificación de la respuesta dada a su solicitud de Devolución o Garantía.

Transcurrido un (1) mes desde la fecha prevista para la entrega, conforme a la indicado en el párrafo anterior, si el bien no es retirado MAKRO enviará una notificación por medio de correo electrónico, carta certificada o mensaje de texto requiriendo al consumidor para que dentro de los dos (2) meses siguientes retire el bien. Si el bien no es retirado dentro del plazo de (2) meses antes indicados, se entenderá por ley abandonado y se iniciará el trámite ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para su declaración como bien mostrenco, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 2.4.3.1.3.1. del Decreto 1084 de 2015. MAKRO conservará los documentos, requerimientos y notificaciones, por un término de tres (3) años a partir de la fecha que en que recibe el bien para la devolución o garantía.

En caso de producto perecederos y/o no perecederos que por su naturaleza tenga un deterioro acelerado y pueda afectar la salud pública y el cumplimiento de disposiciones de salubridad de la tienda que custodia, el producto procederá a proceso de destrucción y disposición como residuo, el termino de esta definición es la vida útil prevista en el empaque.

Nota: no se entenderá que el bien ha sido retirado con la sola manifestación del consumidor de su intención de hacerlo.

Grupo(s) a solicitar leído y entendido

Gerentes de tiendas y Jefes de operaciones

Información adicional



Control de cambios

Código	Versión	Fecha de Publicación	Descripción de cambios	Estado
08-LEC-LEC-PL-010	1	28/05/2026 10:36:08 a. m.	-	Vigente
08-LEC-LEC-PL-010	1	29/05/2026 2:35:45 p. m.	-	Vigente
08-LEC-LEC-PL-010	1	3/06/2026 3:26:11 p. m.	-	Vigente
08-LEC-LEC-PL-010	1	17/06/2026 1:31:48 p. m.	-	Vigente

Relacionado por

Código	Link
--------	------

Historial de flujo

Acción	Fecha	Ejecutada por	Comentarios	Anexos
Creado por	26/05/2026 8:59:02 a. m.	Miguel, Mr Cardenas (Sin Cargo)	-	-
Documento creado por	26/05/2026 8:59:02 a. m.	Miguel, Mr Cardenas (Sin Cargo)	Executed on First Save	-
Enviado al administrador por	26/05/2026 9:01:34 a. m.	Miguel, Mr Cardenas (Sin Cargo)	-	-
Enviado a revisión por	26/05/2026 9:04:18 a. m.	Miguel, Mr Cardenas (Sin Cargo)	Buen dia! Agradezco la revisión y aprobación al documento. El documento corresponde a una nueva política cuyo objetivo es formalizar los lineamientos y condiciones aplicables a los procesos de cambios, devoluciones, retractos y garantías en tiendas físicas y canales digitales de Makro, en cumplimiento de la normatividad vigente. Dentro del documento se establecen responsabilidades, condiciones para la aceptación de devoluciones y retractos, exclusiones aplicables, lineamientos para garantías, canales de atención al cliente y manejo de bienes dejados en abandono.	-
Revisión aprobada por	26/05/2026 12:33:53 p. m.	Oscar, Mr Sarmiento (Sin Cargo)	-	-
Revisión aprobada por	27/05/2026 9:13:29 a. m.	Lizeth, Mrs Castillo (Sin Cargo)	Ok de mi parte	-
Revisión aprobada por	27/05/2026 4:16:17 p. m.	Catalina, (Mrs) Jaramillo (Sin Cargo)	-	-
Revisión aprobada por	28/05/2026 9:43:16 a. m.	William, (Mr) Dueñas (Sin Cargo)	Sin observaciones	-
Documento aprobado por	28/05/2026 10:36:08 a. m.	Andres, (Mr) Ruiz (Sin Cargo)	-	-
Documento aprobado por	29/05/2026 2:35:45 p. m.	Nicolas, (Mr) Tobon (Sin Cargo)	-	-
Documento aprobado por	3/06/2026 3:26:11 p. m.	Lorena, (Mrs) Perez (Sin Cargo)	-	-
Documento aprobado por	17/06/2026 1:31:48 p. m.	David, (Mr) Loaiza (Sin Cargo)	-	-