

Política de devoluciones y derecho de retracto

Esta política explica en qué casos puedes pedir la devolución de tu dinero, cómo ejercer el derecho de retracto y cómo solicitar la reversión de un pago. Aplica a los cursos que contratas a través de Cursos de Conducción Bogotá, complementa el contrato que firmas con tu sede y se rige por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Tu sede es un Centro de Enseñanza Automovilística (CEA) habilitado, que presta la formación y recibe tu pago. Moviti gestiona la atención comercial en nombre de la academia y puede ayudarte a remitir tu solicitud. La academia que recibió el dinero tramita y ejecuta las devoluciones que correspondan; Moviti no recibe ni retiene el dinero del curso.

Fecha de vigencia: 15 de septiembre de 2026 · Versión 1.2

1. Derecho de retracto

Cuándo aplica

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 te permite retractarte, sin dar explicaciones, cuando el contrato se celebró:

- **A distancia o por métodos no tradicionales:** por ejemplo, si celebraste el contrato por internet, teléfono u otro medio a distancia. Pagar por transferencia, por sí solo, no determina cómo se celebró el contrato.
- **Con financiación directa de la sede:** si acordaste pagar el curso en cuotas con la sede, aunque hayas firmado presencialmente.

Plazo y condición

Tienes **cinco (5) días hábiles** contados desde la celebración del contrato. La ley excluye del retracto los servicios cuya prestación ya comenzó con tu acuerdo: la academia debe poder acreditar tu acuerdo para comenzar a prestar el servicio. Un registro administrativo o de horas, sin tu acuerdo y sin servicio efectivamente iniciado, no elimina por sí solo el derecho. Cuando aplica la excepción, se evalúan los demás derechos de cancelación y garantía descritos más adelante.

Qué devuelve la academia y cuándo

Cuando procede el retracto, la academia que recibió el pago devuelve la totalidad del dinero correspondiente, sin descuentos ni retenciones, en un máximo de **quince (15) días calendario** desde que se ejerce el derecho y se cumplen las obligaciones legalmente exigibles al consumidor. Este plazo se aplica a todas las modalidades previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con la Ley 2439 de 2024 y la **Sentencia C-192 de 2026**.

El examen médico incluido no queda excluido de manera automática del análisis de la devolución. Los derechos pagados directamente a una autoridad siguen el procedimiento de esa entidad. No se condiciona la solicitud a comprar otro curso o aceptar un saldo a favor.

2. Reversión del pago

Si pagaste con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico a través de un medio de comercio electrónico (link de pago, PSE, billetera digital), puedes pedir la reversión del pago (artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, reglamentado por el **Decreto 587 de 2016, incorporado al capítulo 51 del Decreto 1074 de 2015**) cuando el proveedor y el emisor del instrumento de pago estén domiciliados en Colombia y se cumplan los requisitos del procedimiento. Las causales incluyen:

- la operación fue fraudulenta o no la solicitaste;
- el servicio no se prestó, o
- el servicio no corresponde a lo contratado, no cumple las características ofrecidas o presenta un defecto que encaja en las causales legales.

Dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al hecho o conocimiento que determina la causal -fraude u operación no solicitada, fecha en que debió recibirse el servicio o conocimiento de su falta de correspondencia o defecto- presenta la queja a la academia proveedora **y** notifícala al banco o emisor del medio de pago. Moviti puede ayudarte a remitirla; conserva la constancia de recepción por la academia y de la notificación al emisor. No basta con escribir únicamente a Moviti.

Identifica la causal, la transacción y el valor reclamado, y entrega al emisor la constancia de la queja. Desde la solicitud al emisor, los participantes del pago tienen **quince (15) días hábiles** para tramitarla en los términos del Decreto 587. Si una decisión firme determina que no procedía, la operación puede cargarse nuevamente conforme a ese procedimiento.

El mecanismo de reversión aquí descrito no aplica a pagos en efectivo ni efectuados por canales presenciales. Eso no elimina otros derechos de reclamación, garantía o devolución.

3. Devoluciones por causas de la sede

Si la sede no puede prestar el servicio que contrataste, la garantía legal (**Ley 1480 de 2011, artículo 11**) te da derecho a elegir entre recibir el servicio en las condiciones pactadas o la devolución del precio. Son causas de la sede, entre otras:

- No puede iniciar tu curso dentro del plazo acordado por escrito.
- Cierra, pierde su habilitación o deja de ofrecer la categoría que contrataste.
- No puede reprogramar clases canceladas por ella misma.

La academia debe atender la garantía conforme al artículo 11 de la Ley 1480 y su reglamentación. La alternativa de prestar el servicio en las condiciones contratadas o devolver el precio corresponde al consumidor en los casos previstos por la ley. Una reubicación o reprogramación requiere tu aceptación. El hecho de que el curso haya comenzado no permite imponer automáticamente una devolución parcial: se evalúa la obligación incumplida, el servicio recibido y el remedio legal aplicable.

4. Cancelaciones y servicios ya iniciados

Después de iniciado el servicio o vencido el plazo de retracto, una cancelación se evalúa según la ley, lo efectivamente prestado y el contrato con la academia. Una ausencia, un cambio de horario o una evaluación reprobada no autorizan por sí solos una retención automática de todo el dinero.

La academia debe explicar y sustentar cualquier valor que pretenda descontar. Las condiciones contractuales no pueden desconocer derechos irrenunciables ni establecer penalidades abusivas. Los valores pagados directamente a la autoridad de tránsito se solicitan ante esa entidad por su procedimiento.

5. Cómo solicitar una devolución, el retracto o la reversión

1. Escribenos por WhatsApp al **304 583 3812** o al correo info@moviti.co con el asunto «Devolución», y dirígela también a la academia que figura en tu contrato o comprobante de pago.
2. Indica tu nombre, documento de identidad, sede, categoría, fecha de matrícula, valor pagado y comprobante de pago.
3. Explica el motivo (retracto, reversión o causa de la sede) y el medio con el que pagaste. La academia te indicará por su canal seguro qué información requiere para efectuar el reembolso; no envíes claves, códigos de seguridad ni datos completos de tarjetas por el formulario web.
4. La reclamación directa debe ser respondida dentro de los **quince (15) días hábiles** previstos por el artículo 58 de la Ley 1480. Ese plazo de respuesta no amplía el término legal de devolución cuando procede el retracto.
5. Si la devolución procede, la sede la realiza por el mismo medio de pago o por transferencia, dentro del plazo legal que corresponda al motivo de la solicitud.

Guarda siempre tu contrato, tus recibos y el número de tu solicitud.

6. Si no estás de acuerdo con la respuesta

Puedes presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co), autoridad de protección al consumidor, e iniciar la acción de protección al consumidor. La Superintendencia de Transporte vigila los CEA dentro de sus competencias. La Secretaría de Educación de la entidad territorial competente tramita la licencia de funcionamiento y el registro de los programas; el Ministerio de Transporte y el RUNT intervienen en los requisitos y registros del sector. Puedes dirigir la consulta a la autoridad competente según el asunto.

Fecha de vigencia: 15 de septiembre de 2026

Versión: 1.2