

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA No. 0002 (DE FEBRERO DE 2026)

"Por medio de la cual se establecen las Políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías de DENTAL GOTIDENT y se dictan otras disposiciones para la protección de la bioseguridad y la salud pública"

LA GERENCIA DE DENTAL GOTIDENT, en uso de sus facultades administrativas, legales y

CONSIDERANDO:

1. Que la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**, en su Artículo 47, establece que el Derecho de Retracto aplica exclusivamente para ventas a distancia, excluyendo ventas presenciales.
2. Que el numeral 7 del mismo Artículo 47 excluye del derecho de retracto a los **bienes de uso personal**.
3. Que la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** indica que los cambios por error en la selección del comprador son políticas de gracia voluntarias.
4. Que los productos comercializados son **Insumos Médicos y de Bioseguridad**, que requieren una estricta cadena de custodia para garantizar su asepsia.
5. Que el reingreso de productos que salen del control sanitario constituye un riesgo para la salud pública.
6. Que el sistema de **Facturación Electrónica** impone procesos estrictos que limitan la anulación de facturas por causas no imputables a la empresa.
7. **Que la Resolución 4002 de 2007 del Ministerio de salud** obliga a los comercializadores a garantizar que los dispositivos médicos mantengan su seguridad y eficacia mediante condiciones controladas de almacenamiento y trazabilidad.
8. **Que al salir el producto de las instalaciones de DENTAL GOTIDENT**, se rompe la cadena de custodia exigida por la citada Resolución 4002, imposibilitando realizar una Recepción Técnica confiable para el reingreso del producto al inventario.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. POLÍTICA DE NO RETRACTO EN TIENDA: En las ventas presenciales, **NO APLICA EL DERECHO DE RETRACTO.** No se realizarán devoluciones por error de selección o cambios de parecer posteriores a la facturación.

ARTÍCULO SEGUNDO. EXCEPCIÓN POR BIOSEGURIDAD, SALUD Y CUMPLIMIENTO TÉCNICO: Bajo ninguna circunstancia se aceptarán cambios o devoluciones de:

- Instrumental odontológico o quirúrgico.
- Materiales de consumo (resinas, adhesivos, cementos, etc.) una vez retirados del establecimiento, ya que se pierde la garantía de almacenamiento según la **Resolución 4002 de 2007.**
- Productos con sellos de seguridad rotos o manipulados.
- **Parágrafo primero:** Esta medida garantiza que todo producto vendido es virgen y seguro para los pacientes.
- **Parágrafo segundo:** No se anula la garantía legal en casos de defectos de fabricación conforme a la **Ley 1480 de 2011.**

ARTÍCULO TERCERO. GARANTÍA LEGAL: Solo se aceptarán reclamaciones por defectos de fabricación o calidad que impidan su uso natural. La garantía no cubre daños por mal uso o caída.

ARTÍCULO CUARTO. RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR Y CADENA DE CUSTODIA: Es obligación del cliente verificar referencias y estado físico antes de pagar. La emisión de la Factura Electrónica presume la conformidad inicial del cliente. El cliente asume la responsabilidad de mantener las condiciones de almacenamiento (temperatura y luz) exigidas por el fabricante tras la entrega.

ARTÍCULO QUINTO. La presente resolución rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE. Dada en Cúcuta, a los 12 días del mes de febrero de 2026.



GERENCIA GENERAL DENTAL GOTIDENT – LIGIA SUAREZ PORTILLA

NIT: 37221457-5