

PROCESO DE REVERSIÓN DE PAGO



Banco de Occidente

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

El presente documento tiene como objeto establecer el procedimiento para determinar los términos y condiciones para realizar solicitudes de reversión de los pagos por adquisición de bienes que se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico.

El decreto 587 de 2016 establece lo siguiente respecto al procedimiento:

“Artículo 2.2.2.51.4. Queja ante el proveedor del bien o servicio. El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.



Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Cualquiera fuere el medio utilizado para interponer la queja, el proveedor deberá emitir constancia de la presentación de la misma, con indicación de la fecha y causal que la sustentan.

Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor se desconozcan, o cuando este se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Artículo 2.2.2.51.5. Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio. La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición. que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2 del presente Decreto.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Artículo 2.2.2.51.6. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien.

Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4. y 2.2.2.51.5. del Presente Decreto

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Artículo 2.2.2.51.7. Contenido de la notificación. La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso.
5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago. Una vez presentada la solicitud de reversión ante emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6. del presente Decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.

Parágrafo 1. El banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a éste la información de la transacción reversada.

Parágrafo 2. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.



Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Artículo 2.2.2.51.9. Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago. Además de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia este artículo.

Artículo 2.2.2.51.10. Devolución del precio pagado. En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable devolver los recursos directamente al proveedor.

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

Artículo 2.2.2.51.11. Derecho a reversar los pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico. En los términos del párrafo 2 del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor que hubiere autorizado pagos periódicos con cargo a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrá, en cualquier momento y sin que medie justificación alguna:

1. Comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. De no corresponder el emisor del instrumento de pago con la entidad con la que se pactó el débito automático, el consumidor deberá comunicar al emisor del instrumento de pago sobre la instrucción de cesación de los pagos por dichos medios, dentro de los 5 días siguientes.

Si agotados los procedimientos anteriores se cargan nuevos pagos a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión de los mismos al emisor del instrumento de pago electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquéllos, por escrito o por los canales que el emisor del instrumento de pago disponga. Dicha solicitud, además de contener los requisitos señalados en los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.2.51.5 del presente Decreto, deberá estar acompañada de la constancia de la instrucción impartida a la entidad con la que autorizó el débito automático sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.

Objeto, Ámbito de Aplicación, Procedimiento de atención

2. Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico. Para proceder con la reversión, el consumidor deberá solicitarla al emisor del instrumento de pago en un tiempo máximo de un mes después de ocurrido el pago por los canales que dicha entidad disponga.

El trámite de la reversión del pago, la devolución del dinero pagado y las controversias que se llegaren a derivar de la solicitud de reversión del pago, se sujetarán a las mismas reglas previstas en el presente capítulo.

Artículo 2.2.2.51.12. Deber de informar al consumidor sobre los términos del procedimiento. Los participantes del proceso de pago diseñarán e implementarán mecanismos idóneos para informar a los consumidores sobre el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento. La información suministrada al consumidor deberá expresar de manera clara la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del presente capítulo.”

SOLICITUD DE REVERSIÓN EN BANCO DE OCCIDENTE

En Oficina:

El Banco de Occidente pone a su disposición nuestra amplia red de oficinas y las líneas de Servicio al Cliente, para atender todos sus requerimientos e inquietudes.

Líneas de Atención al Cliente:

Teléfonos Línea de Servicio al Cliente:

A nivel nacional	01 800 05 14652
Bogotá	307 70 27

