

PAGOS ELECTRÓNICOS, REVERSIÓN DE OPERACIONES

Concepto 2014082594-002 del 20 de octubre de 2014

Síntesis: *Hasta tanto se reglamente lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, la reversión del pago solicitada por el consumidor deberá ser tramitada ante la entidad financiera que expidió el instrumento de pago (tarjeta débito y/o crédito) desde donde se habría hecho la compra y sujetarse al procedimiento interno establecido para resolver esta clase de situaciones, de ahí que el tiempo y la forma para la recuperación de los recursos a que alude su solicitud deberán ser resueltos por la institución financiera con la que tiene la relación comercial, aspectos que escapan a las facultades otorgadas a este ente en su condición de supervisor.*

«(...) correo electrónico mediante el cual sobre ¿cuál es el tiempo máximo que se puede tomar una entidad financiera para abonar una reversión de tarjeta crédito o débito a la cuenta bancaria del cliente, después de que la Red envió la solicitud de reversión (sic) dicha entidad?».

Sobre el particular, es preciso indicar que frente a la reversión de operaciones, el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, establece que cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

La reversión del pago solo opera dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado

El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente. Además deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Por tanto, y hasta tanto se reglamente lo dispuesto en el artículo 51 de la precitada Ley, la reversión a la que se refiere en su comunicación deberá ser tramitada ante la entidad financiera que expidió el

instrumento de pago (tarjeta débito y/o crédito) desde donde se habría hecho la compra y sujetarse al procedimiento interno establecido para resolver esta clase de situaciones, de ahí que el tiempo y la forma para la recuperación de los recursos a que alude su solicitud deberán ser resueltos por la institución financiera con la que tiene la relación comercial, aspectos que escapan a las facultades otorgadas a este ente en su condición de supervisor.

(...).