

REVERSIÓN DE PAGOS POR COMPRAS EN COMERCIOS ELECTRÓNICOS (DECRETO 587)

El Decreto 587 del 11 de abril de 2016 tiene como objetivo principal precisar el alcance de los derechos del Consumidor de solicitar la reversión de pagos efectuados con Tarjeta de Crédito, Débito, o cualquier otro instrumento de pago electrónico, para adquirir productos en operaciones de comercio electrónico como internet, PSE (proveedor de servicios electrónicos), call center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, sobre los cuales, por una causa debidamente justificada, requiere la devolución del dinero. De igual manera, busca establecer los deberes particulares de los proveedores de bienes y servicios, y de los demás participantes del proceso de pago, así como determinar el procedimiento para hacer efectiva la reversión del pago.

Cuando por cualquier motivo un contracargo no pueda ser tramitado, y el consumidor desee obtener la reversión de un pago, debe presentar queja en unos plazos determinados ante el proveedor del bien o servicio, indicando detalladamente la causal o las causales por las cuales solicita la reversión, y luego notificar de dicha queja al emisor del instrumento de pago electrónico.

¿Cuáles son las causales para solicitar la reversión de un pago por compras en comercios electrónicos?

1. Cuando sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

¿Qué se requiere para tramitar la solicitud de reversión?

Presentar en cualquiera de los canales de atención del Banco el formato [“Solicitud de Verificación de Transacciones Desconocidas con Tarjeta Débito/ Crédito o Reversión Pagos Electrónicos”](#), o una Carta Formal dirigida a la entidad bancaria. En cualquiera de los dos casos, la solicitud debe contener la siguiente información:

- ✓ Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- ✓ Indicación de la causal (o causales) que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente
- ✓ Valor por el cual se solicita la reversión.
- ✓ Identificación de la transacción reclamada, fecha, nombre del establecimiento y valor de la transacción.
- ✓ Número de la Cuenta o de la Tarjeta de Crédito o Débito (seis primeros dígitos y cuatro últimos) o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

- ✓ Constancia de la queja presentada ante el proveedor del bien o servicio donde exprese claramente las causas por las cuales se solicita la reversión de la compra.
- ✓ Declaración de haber satisfecho la obligación de devolver el bien (cuando sea procedente).
- ✓ Demás documentos que el Cliente desee anexar, como por ejemplo: soportes de la operación, comunicaciones del proveedor del bien o servicio, etc.

El Banco, como emisor del instrumento de pago, al momento de realizar la reversión verificará, por una sola vez por solicitud, la existencia de fondos en la cuenta del proveedor, y efectuará los descuentos en el orden cronológico en que hayan sido presentas las quejas ante el proveedor.

El Banco efectuará las reversiones proporcionalmente al saldo que exista en la cuenta del proveedor al momento de hacer la verificación de fondos.

¿Qué sucede cuando se solicita la reversión de pagos periódicos?

Si el Cliente 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, comunicar por escrito a la entidad financiera emisora del instrumento de pago su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.

Si una vez manifestada la voluntad de revocar autorización de realizar pagos periódicos se cargan nuevos pagos a sus Tarjetas de Crédito, Débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar por escrito la reversión de los mismos a la entidad financiera emisora del instrumento de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquéllos. Esta solicitud debe contener:

1. 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.
2. Valor por el que se solicita la reversión.
3. Identificación de la cuenta bancaria, Tarjeta de Crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Por otro lado, el Cliente también podrá solicitar, en cualquier momento y sin que medie justificación alguna, la reversión de un pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, en un tiempo máximo de (1) un mes después de ocurrido el cargo.

¡Tenga en cuenta!

Para requerir la reversión de un pago, usted deberá presentar solicitud ante la entidad financiera emisora del instrumento de pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que 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 con lo solicitado.

El Banco GNB Sudameris pone a disposición de sus Clientes los diferentes canales de atención (Call Center, Red Nacional de Oficinas, Chat en Línea o Buzón centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co) para la recepción de esta solicitud.

Una vez recibida la solicitud, el Banco GNB Sudameris cuenta con un periodo de quince (15) días hábiles para dar respuesta al Cliente.

La reversión de los pagos no aplica cuando el Cliente haya realizado compras a través de canales presenciales, o cuando el productor o expendedor del bien y/o servicio y el emisor del instrumento de pago no se encuentren domiciliados en Colombia.

En el evento que se presente alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que haya 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.

De igual manera, siempre que exista decisión administrativa o jurisdiccional en contra del Cliente, la entidad financiera podrá cargar definitivamente la transacción reclamada.

La recepción de la solicitud no implica aceptación de la reversión, pues dicho proceso está sujeto a verificación de la existencia de la operación, existencia de fondos en la cuenta del proveedor, veracidad e idoneidad de la causal o causales alegadas, y en general del estudio del contenido de la solicitud.

Cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor, la reversión de la transacción se hará de manera parcial. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante, previa confirmación de la entidad financiera de la insuficiencia en los fondos.

Si desea más información lo invitamos a comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto (57 1) 307-77-07 en Bogotá y en el resto del país al 01 8000 910499 y 01 8000 910660.