

DERECHO DE REVERSIÓN DE PAGO

De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2.011, cuando para realizar el pago del precio se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, procederá la reversión de pago solicitada por la compradora cuando sea:

- Fue objeto de Fraude
- Fue una operación no solicitada
- El producto adquirido no sea recibido
- El producto entregado no corresponda al solicitado o sea defectuoso

La reversión de pago será procedente siempre y cuando dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que la compradora 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, presente queja ante la vendedora y proceda a devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, para que, junto con los demás participantes del proceso de pago, se proceda a reversar la transacción a la compradora. Lo anterior, sin perjuicio de que la controversia sea decidida por autoridad judicial y/o administrativa y que, en caso de demostrarse mala fe de la compradora, la Superintendencia pueda imponer multas de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales, legales vigentes.