



SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO

(Decreto 587 del 11 de abril de 2016)

Ciudad _____ Fecha

Información básica del solicitante

Nombres _____ Primer apellido _____ Segundo apellido _____

Tipo de identificación: CC CE Nit No. de identificación _____ Teléfono / Celular _____

Correo electrónico: _____

Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago

Causal solicitud de la reversión de pago

Fraude Operación no solicitada Producto adquirido no recibido Producto no corresponde a lo solicitado Producto defectuoso Autorización de pago recurrente revocada Pago recurrente no deseado

Queja presentada ante el proveedor

Escrita Verbal Por otro medio

Desconoce la identidad del proveedor El proveedor se negó a recibir la queja Fecha solicitud

Constancia de la presentación de la queja ante el proveedor

Número de radicación _____ Nombre del proveedor _____

Constancia de la comunicación revocando la autorización del pago recurrente

(Aplica únicamente cuando la causal seleccionada es "Autorización de pago recurrente revocada")

Número de radicación _____ Nombre del proveedor _____

Reversión de pago solicitada

Total Parcial Identificación cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación _____

Monto reversión \$ _____ Número de la transacción _____ Fecha de la transacción Hora de la transacción _____

He cumplido con la obligación de devolver el bien al proveedor

Sí No No aplica

FIRMA SOLICITANTE

CC: _____

- La presente solicitud de reversión de pagos aplica de acuerdo con lo previsto en el Decreto 587 del 11 de abril de 2016, que tiene por objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitados por los consumidores según lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
- La reversión del pago procede cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubieren utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
- La reversión del pago debe ser presentada por el titular del medio de pago electrónico utilizado en la transacción que va a ser revertida.

- No procede para pagos realizados en canales presenciales; aplica únicamente en los casos en que tanto el proveedor del bien o servicio como la entidad emisora del instrumento de pago se encuentren domiciliados en Colombia.
- No aplica para las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de reversión de pagos.
- Tenga en cuenta que existe la posibilidad de cargar definitivamente la transacción objeto de reversión cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra que determine que la reversión del pago no era procedente, caso en el cual podrá ser responsable además por los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión, en los términos señalados en el artículo 2.2.2.51.9 del Decreto 587 de 2016.