

## FORMATO SOLICITUD DE REVERSIÓN

Nombre

Apellidos

Cedula

Correo electrónico

Número de celular

Departamento

Ciudad

Dirección

Tipo de solicitud:

Queja

### Hechos en los que fundamenta la solicitud:

Para describir los hechos, por favor tenga en cuenta que debe indicar la causal que sustenta la petición de reversión de pago, las cuales corresponden a (i) Fraude, (ii) operación no solicitada, (iii) el producto adquirido no sea recibido, (iv) 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, (v) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Valor por el que se solicita la reversión:

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

## REVERSIÓN DEL PAGO

### Pasos y Requisitos:

1. Para iniciar el trámite de reversión de pago debes presentar una queja ante DIRECTV por los medios de atención al usuario (oficinas físicas o vía telefónica) en la cual debes indicar la causal o causales que motivaron la queja, el valor de la transacción y el número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. DIRECTV tiene un formato de presentación de queja a tu disposición que puedes utilizar en las oficinas físicas y puedes descargarlo de la página web: <http://www.directvnet.com.co/proteccion-usuario.php>
2. Recuerda que para atender tú queja, tienes 5 días hábiles para presentarla contados desde la fecha en que tuviste noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debiste haber recibido el producto o lo recibiste defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
3. Ten presente que tienes el mismo tiempo para notificar al emisor del instrumento de pago electrónico de la queja radicada ante DIRECTV. Esta notificación debe contener al menos las razones que fundamentan la solicitud, indicación de la causal que sustenta la solicitud, valor por el que se solicita, identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso, identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación y constancia de la queja presentada ante DIRECTV.
4. En la misma oportunidad debes indicar a DIRECTV que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que lo recibiste.
5. Una vez realizada la queja, DIRECTV te entregará constancia de la presentación de la misma, con indicación de la fecha y causal que la sustentan.

### Términos:

1. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el 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.
2. Recuerda que contra de la solicitud de reversión del pago DIRECTV puede alegar 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.
3. Ten presente que en caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y DIRECTV haya realizado directamente la devolución del precio pagado, serás responsable de devolver los recursos directamente a DIRECTV.

### Controversias

- Si existe controversia entre DIRECTV y el consumidor derivada de una queja de reversión de pagos y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor de DIRECTV, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de DIRECTV. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello a DIRECTV, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.
- En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

### Pagos Periódicos

- 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 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.