

# Reversión del pago

## ¿Qué es el derecho a la reversión del pago?

Es un mecanismo legal que protege los derechos de los consumidores o clientes que compran productos o servicios a través de comercio electrónico y canales no presenciales, permitiéndoles solicitar el reembolso de lo pagado, a cambio de la devolución del producto comprado (cuando aplique), siempre que se presente 1 de los 5 casos que mencionamos más adelante y se cumplan algunos requisitos.

## ¿En qué casos procede la reversión del pago?

1. Cuando el producto comprado no haya sido entregado en la fecha informada al momento de la compra.
2. Cuando el producto entregado no corresponda al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
3. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
4. Cuando el consumidor haya sufrido un fraude.
5. Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

## ¿Cuáles son los requisitos para que proceda la reversión del pago?

1. Que la compra se haya realizado por un canal de venta no presencial (Nuestro sitio web [www.socoda.com.co](http://www.socoda.com.co))
2. La compra debe haberse pagado utilizando tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
3. Presentar la solicitud de Reversión oportunamente. Es decir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:
4. La fecha en que el cliente debió recibir el producto, de acuerdo a la fecha programada de entrega que seleccionó al realizar su compra, ante cualquier novedad en la entrega.
5. La fecha en que el cliente recibió un producto de SOCODA que resultó defectuoso o que no correspondía al que compró.
6. La fecha en que el cliente se enteró de que fue víctima de una operación fraudulenta o un pago que no fue solicitado por él (con soporte).

La solicitud de Reversión de Pago la puede realizar el titular de compra o el titular del medio de pago a través de nuestra línea de atención al cliente:

Medellín: (4)4481144 opción 2  
Bogotá: 8418477 opción 2  
Resto del País: 01 8000 41 06 00

## ¿Cuál es el trámite para realizar la solicitud de reversión del pago?

1. Cuando el producto comprado no ha sido entregado en las fechas informadas.
2. Cuando el producto entregado no corresponde al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información suministrada, o si el producto fue entregado con defecto.

El cliente puede proceder de las siguientes formas:

- A. Realizar una solicitud a través de nuestros canales de atención.
- B. Una vez realizada la solicitud, Socoda procede a recoger el producto con la transportadora, El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios..."

3. Cuando el consumidor haya sufrido fraude o el pago corresponde a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

El consumidor debe enviar un correo electrónico con la solicitud: [info@socoda.com.co](mailto:info@socoda.com.co). La solicitud debe contener:

Nombre, apellido, tipo de documentación, número de documentación de quien efectuó la compra, teléfono de contacto y correo electrónico.

Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.  
Indicación de la causal que sustenta la petición:

1. Cuando el producto comprado no ha sido entregado en las fechas informadas.
2. Cuando el producto entregado no corresponde al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información suministrada, o si el producto fue entregado con defecto.

## Valor por el que solicita la reversión

Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación (si cuenta con soporte de pago, anexar los soportes de la transacción).

Dar aviso a la entidad financiera.

Recibirá un número de radicado y se contactarán.

Socoda hará efectiva la reversión del pago a más tardar 30 días hábiles siguientes a su solicitud, salvo que la entidad financiera o emisora del medio de pago haya hecho el descuento a Socoda del valor a reversar, atendiendo la solicitud del consumidor.

## ¿Se puede solicitar una reversión parcial?

Claro, cuando un cliente compra varios productos en una misma orden y a uno o varios de ellos les aplica cualquiera de los casos mencionados anteriormente, puede solicitar la Reversión parcial.

¿Cuál es la consecuencia de una Reversión de Pago injustificada?

Existe la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie una decisión administrativa o jurisdiccional en contra del consumidor que ordenó injustificadamente la reversión del pago.