

Reversión de Pagos

¿Cuándo aplica?

Puedes solicitar la revisión de pagos, cuando se presente cualquiera de las causales que más adelante se detallan y siempre y cuando se trate de compras a través de mecanismos de comercio electrónico o canales no presenciales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta, y el medio de pago haya sido una tarjeta débito o crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, es procedente presentar una solicitud de reversión de pagos.

Ten en cuenta que tanto el proveedor del producto o servicio, como la entidad emisora del instrumento del pago electrónico deben estar domiciliados en Colombia.

¿Es posible solicitar reversión parcial?

Si realizaste la compra de varios productos, es posible solicitarla respecto de aquellos productos sobre los cuales se presenten las causales que vas a encontrar a continuación.

¿Cuáles son las causales para solicitarla?

Cuando hayas sido víctima de un fraude

Cuando el cargo o pago corresponda a una operación que no hayas solicitado.

Cuando no hayas recibido el producto que compraste.

Cuando el producto que recibiste no fue el que compraste, o no cumpla con las características informadas sobre el mismo.

Cuando el producto que recibiste se encuentre defectuoso.

Cuando la transacción corresponda a un pago periódico cargado a tus productos, siempre que hayas revocado previamente la autorización otorgada para este efecto, ésta solicitud en particular deberá estar acompañada de la constancia de la instrucción impartida a la entidad con la que se autorizó el débito automático, sobre tu voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.

¿Qué debes hacer?

Presentar la solicitud de reversión ante el proveedor del producto o servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que identificaste alguna de las causales



válidas para solicitar dicha reversión. Recomendamos seguir las pautas indicadas por el proveedor del bien o servicio sobre solicitudes de reversión de pagos.

Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles y una vez realices la solicitud de reversión al proveedor del producto o servicio, debes informar a Ualá diligenciando el formato 587 adjunto, asegurándote de hacerlo de forma completa, y adjuntando los soportes indicados en el formato, al correo electrónico de servicio al cliente hola@uala.com.co.

Ualá atenderá tu solicitud en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del envío de formato con la información completa de la reversión del pago.

Ten en cuenta que en caso de existir una decisión administrativa o jurisdiccional que determine que la reversión del pago no se debió efectuar, existe la posibilidad de cargarte definitivamente la transacción por la cual estabas reclamando, en este caso también podrás ser responsable por los costos en que se haya incurrido para realizar la reversión, en los términos del artículo 2.2.2.51.9 del Decreto 587 de 2016.

Para consultar el Decreto 587 del 2016, haz click aquí