

		Publicidad e informe de observaciones y respuestas de los proyectos específicos de regulación			Código: GJ-FM-006 Versión: 00 Vigencia: 30/102020
En cumplimiento del Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.2.1.14. Publicidad e informe de observaciones y respuestas de los proyectos específicos de regulación expedidos con firma del presidente de la República					
<b>Datos básicos</b>					
<b>Nombre de la entidad</b>		Ministerio de Comercio de Comercio, Industria y Turismo			
<b>Responsable del proceso</b>		Lenin Alfonso Vizcaino - Director ( E ) Regulación			
<b>Nombre del proyecto de regulación</b>		Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2, 2.2.2.51.4, 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8., y se adiciona el artículo 2.2.2.51.14. al Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, sobre reversión de pagos			
<b>Objetivo del proyecto de regulación</b>		Establicer con mayor rigor los requisitos mínimos para la queja y la notificación del emisor, incorporar la reversión parcial en cuanto a servicios y crear una guía de orientación.			
<b>Fecha de publicación del informe</b>					
<b>Descripción de la consulta</b>					
<b>Tiempo total de duración de la consulta:</b>		15			
<b>Fecha de inicio</b>		24/09/2025			
<b>Fecha de finalización</b>		8/10/2025			
<b>Enlace donde estuvo la consulta pública</b>		<a href="https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-decreto-2025">https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-decreto-2025</a>			
<b>Canales o medios dispuestos para la difusión del proyecto</b>		<a href="https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-decreto-2025">https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-decreto-2025</a>			
<b>Canales o medios dispuestos para la recepción de comentarios</b>		correo jgarzon@mincit.gov.co			
<b>Resultados de la consulta</b>					
<b>Número de Total de participantes</b>		8			
<b>Número total de comentarios recibidos</b>		38			
<b>Número de comentarios aceptados</b>		8		21%	
<b>Número de comentarios no aceptadas</b>		30		375%	
<b>Número total de artículos del proyecto</b>		7			
<b>Número total de artículos del proyecto con comentarios</b>		7		100%	
<b>Número total de artículos del proyecto modificados</b>		4		57%	
<b>Consolidado de observaciones y respuestas</b>					
No.	Fecha de recepción	Remitente	Observación recibida	Estado	Consideración desde entidad
1	8/10/2025	Cámara de Comercio Colombiana de Electrónico	<p style="text-align: center;"><b>Artículo 2.2.2.51.2.</b></p> <p>Respetuosamente sugerimos eliminar la referencia expresa a "PSE" dentro del listado de mecanismos de comercio electrónico, así como la expresión "no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él" contenida en el numeral 4 del presente artículo. Sobre la expresión "no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él" del numeral 4. Consideramos que esta redacción puede generar ambigüedad en la aplicación del derecho, pues deja a discreción del consumidor la valoración sobre si el producto cumple o no con las características informadas, incluso en los casos en que el comercio haya suministrado de manera clara, veraz y suficiente la información sobre el bien o servicio.</p> <p>En la práctica, ello podría propiciar solicitudes de reversión fundadas en apreciaciones subjetivas o en expectativas distintas a las efectivamente informadas, afectando la seguridad jurídica y el equilibrio entre las partes en la relación de consumo. Además, esta formulación amplía el alcance del derecho de reversión más allá de su propósito original: la protección frente a fraudes, errores u operaciones no solicitadas, invadiendo el ámbito propio de figuras como la garantía legal o el derecho de retracto</p>	No aceptada	<p>Frente a la solicitud del PSE, sin bien corresponde a un error de índole conceptual, el ordenamiento jurídico establece la imposibilidad desde el ejecutivo corregirlo corregir, mediante reglamentación. En sentencia del Consejo de Estado del 19/12/2016 ha precisado que: "(...) fejn la medida en que, con el pretexto de corregir yerros caligraficos o tiograficos, procedio a introducir modificaciones a los textos legales, para lo cual no estaba autorizado pues el organo que ostenta dicha facultades, por regia general,el Congreso de la Republica, de acuerdo con el articulo 150 de la Carta Política.</p> <p>Se mantiene la expresión "Cuando 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". Consideramos que es importante mantener la expresión complementaria, lo que permite identificar las condiciones en que debía publicarse el producto. Esto en la práctica garantiza</p>
2	8/10/2025	Anato	<p style="text-align: center;"><b>Artículo 2.2.2.51.2 Reversión del pago:</b></p> <p>En el contexto del sector turístico, resulta indispensable precisar que la reversión no procede cuando la reclamación del consumidor se funda únicamente en la inconformidad con el servicio recibido o en un cambio de decisión sobre su adquisición, pues para tales supuestos existen instrumentos específicos como el derecho de retracto o los mecanismos de garantía contractual.</p> <p>Proponemos la incorporación en el artículo 2.2.2.51.2 Reversión del pago del siguiente párrafo:</p> <p>"Párrafo 2. La reversión del pago tiene carácter excepcional y se limita a las causales expresamente señaladas en el presente artículo. En ningún caso procederá cuando la solicitud del consumidor se derive de la mera inconformidad, desagrado o percepción de incumplimiento parcial del servicio. Este mecanismo no podrá utilizarse como sustituto del derecho de retracto ni de las reclamaciones por garantía o calidad del servicio, las cuales se regirán por sus disposiciones específicas.</p> <p>Los emisores y demás participantes del proceso de pago deberán verificar que la solicitud de reversión se funde en una causal objetiva y comprobable, conforme a los soportes presentados por el consumidor."</p>	No aceptada	<p>No se hará tal mención, pues la reversión de pagos es una herramienta con la que cuenta el consumidor de comercio electrónico cuando se presente una causales específicas previstas por el legislador, por tanto incorporar expresiones como "inconformidad" no son de resorte de las causales de reversión y no deben ser parte de la reglamenteación.</p> <p>Por otro lado, no compartimos la expresión "caracter exepcional" pues este mecanismo es primordial para garantizar al consumidor acciones en defensa de sus derechos.</p>

3	8/10/2025	Universidad EAFIT	<p><b>Parágrafo del Artículo 2.2.2.51.2 - reversión del pago:</b></p> <p>si bien resultará positivo que el Proyecto de Decreto reconozca la posibilidad de una reversión parcial en la prestación de servicios, con la inclusión del párrafo de este artículo se exigiría que el consumidor "demuestre que el servicio completo fue defectuoso o no correspondió a lo solicitado". Esto desconoce la regla de favorabilidad hermeneuticada prevista en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, que orienta la interpretación en favor del consumidor. En la práctica, los consumidores podrían enfrentar dificultades técnicas para probar defectos en servicios como el turismo, la educación virtual o telecomunicaciones.</p> <p>Por lo tanto, sugerimos ajustar la redacción y el ánimo probatorio:</p> <p>"Para servicios que hayan sido completamente consumidos o prestados, la reversión del pago procederá si el consumidor alega de manera razonada que el servicio completo fue defectuoso o no correspondió a lo solicitado, dentro del término previsto para presentar la queja ante el proveedor. En tales casos, corresponderá al proveedor acreditar la idoneidad y conformidad del servicio".</p>	No aceptada	La redacción no desconoce la regla de favorabilidad al consumidor (art. 4 Ley 1480 de 2011), porque no se le está pidiendo nada adicional o fuera de lo que ya contempla la misma ley y reglamentación que es "demostrar" que el servicio fue defectuoso o no correspondió a lo solicitado. Esta demostración hace parte del procedimiento general que debe cumplir el consumidor al solicitar la reversión, cuando en el numeral 1 y 3 del artículo 2.2.2.51.5. del presente proyecto precisa que se deben justificar las razones que fundamentan y las evidencias que se tenga.
4	8/10/2025	Asocajas	<p><b>Artículo 2.2.2.51.2 - reversión del pago:</b></p> <p>1. Se sugiere incorporar definiciones y parámetros operativos claros en relación con la reversión de pagos en servicios intangibles o parcialmente prestados. Lo anterior, con el fin de preservar la seguridad jurídica, evitar interpretaciones que perjudiquen al consumidor y facilitar la gestión de los proveedores que operen con medios de pago digitales. En consecuencia, se sugiere definir aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio prestado parcialmente.</li> <li>• Uso efectivo del servicio.</li> <li>• Consumo digital.</li> </ul> <p>• Reversión parcial (adicionar art 2.2.2.51.2) en el marco de servicios intangibles o parcialmente prestados.</p>	No aceptada	No compartimos la idea de incorporar definiciones, pues esta modificación tiene como propósito mejorar el procedimiento de la reversión de pago, especialmente en la reversión de pago de servicios, distinta a la cumplimiento periódico, sin que se este incorporando expresiones distintas a las ya empleadas tanto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, como en el Decreto 587 de 2016.
5	8/10/2025	Fenalco	<p><b>Artículo 2.2.2.51.2.</b></p> <p>Reversión del pago.-</p> <p>En relación con la referencia que se hace al PSE, sugerimos eliminarlo teniendo en cuenta que es un participante del proceso de pago, más no una modalidad de comercialización virtual como tal.</p> <p>Numeral 4. En la propuesta conjunta que hicimos con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE, habíamos sugerido eliminar el siguiente aparte del numeral 4 "(...) no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministra sobre él" para efectos de dar mayor objetividad a la causal. Respetuosamente insistimos en su eliminación.</p>	No aceptada	<p>Frente a la solicitud del PSE, sin bien corresponde a un error de índole conceptual, el ordenamiento jurídico establece la imposibilidad desde el ejecutivo corregirlo, mediante reglamentación. En sentencia del Consejo de Estado del 19/12/2016 ha precisado que: "(...) fijen la medida en que, con el pretexto de corregir errores caligráficos o tipográficos, procedo a introducir modificaciones a los textos legales, para lo cual no estaba autorizado pues el órgano que ostenta dicha facultades, por regla general, el Congreso de la República, de acuerdo con el artículo 150 de la Carta Política.</p> <p>Se mantiene la expresión "Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministra sobre él". Consideramos que es importante mantener la expresión complementaria, lo que permite identificar las condiciones en que debía publicarse el producto. Esto en la práctica garantiza tanto a consumidores como al proveedor claridad en las condiciones de la relación comercial.</p>

6	8/10/2025	Superintendencia de Industria y Comercio	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.2</b></p> <p>En cuanto a la reversión de pago, consideramos que esta debe hacerse por la totalidad del importe pagado y no únicamente sobre la fracción del precio del producto. Al respecto, la redacción propuesta podría dar lugar a deducciones por conceptos, como transporte o impuestos, los cuales no deberían ser asumidos por el consumidor. Esto, en la medida, en que en ninguno de los escenarios propuestos, el consumidor habría recibido un bien o un servicio de manera satisfactoria.</p> <p>Además, estimamos necesario advertir que el párrafo podría generar vulneraciones de los derechos de los consumidores al condicionar la reversión del pago en servicios que hayan sido completamente ejecutados, a la demostración de que el servicio fue defectuoso o no correspondió con lo solicitado. Lo cual puede ser regresivo en tanto traslada al consumidor la obligación de probar la ejecución defectuosa del servicio imponiéndole cargas que antes no estaban en su cabeza.</p> <p>En consecuencia, se sugiere de manera respetuosa eliminar el párrafo comentado.</p>	No aceptada	<p>La propuesta de reversión parcial se circunscribe a la prestación de servicios y no a la comercialización de bienes. Esta redacción tiene como finalidad proteger tanto al consumidor como al proveedor mediante una medida equilibrada para ambas partes. En el desarrollo de esta discusión se han identificado situaciones, como el uso de servicios de alojamiento, en las que, una vez transcurridos días desde la realización de la transacción, el consumidor manifiesta su insatisfacción.</p> <p>Dichas situaciones deben ser previstas por la reglamentación, promoviendo garantías para ambas partes: para el consumidor, el derecho a la reversión, y para el proveedor, la posibilidad de efectuarla únicamente respecto de la parte del servicio que no haya sido efectivamente consumida.</p> <p>En cuanto al párrafo, no existe un traslado de la carga de la prueba, pues tanto la ley, como el decreto reglamentario ha previsto que el consumidor una vez tuvo noticia de la operación, deberá presentar queja ante el proveedor. Esta queja a su vez, debe presentarse con una serie de requisitos como: manifestación de las razones e indicación de la causal por tanto esta previsto que el consumidor tiene la obligación de probar.</p>
7	8/10/2025	Julian Aguirre	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.2</b></p> <p align="center">Se propone una redacción del artículo</p>	No aceptada	<p>Incluir la expresión "ventas a distancia", es imprecisa en la medida que la reversión de pago aplica solo para comercio electrónico, mientras que las ventas a distancia comprenden el comercio electrónico, correo y catálogos. (Ver art.5º numeral 16 L. 1480 de 2011).</p> <p>La reglamentación debe ajustarse a lo dispuesto en la legislación y por ello es una extralimitación desconocer o modificar los mecanismos utilizados para la venta de bienes en comercio electrónico que de manera exegetica dispone el art. 51 de la Ley 1480 de 2011.</p> <p>La redacción concerniente a causales de no procedencia, es innecesaria pues el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, define los medios de pago que son: tarjeta de crédito o debito o cualquier otro instrumento electrónico, descartando así el medio de pago físico.</p> <p>El inciso final es innecesario, pues el ordenamiento jurídico colombiano aplica el principio de territorialidad y por tanto las leyes ordinarias solo se aplican en el territorio nacional. Por otra parte, las relaciones de consumo están reguladas a través de la Ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor", por lo que, es confuso mencionar que aplica a las relaciones de consumo no reguladas.</p>
8	8/10/2025	Cámara Colombiana de Comercio Electrónico	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.4</b></p> <p>Respetuosamente sugerimos modificar la redacción del párrafo tercero del artículo en mención, que establece que "En todo caso si el proveedor no recoge el bien, el consumidor podrá hacer la entrega de este, dentro de los quince (15) días calendario", de manera que la disposición indique expresamente que el consumidor deberá entregar el bien dentro del plazo señalado.</p> <p>La actual redacción genera afectaciones para los comercios, ya que, al no existir una obligación clara de devolución, pueden producirse reversiones efectivas del pago sin que el proveedor reciba el bien, impidiendo su verificación o reincorporación al inventario. Esta situación no solo dificulta la trazabilidad del proceso y la gestión logística, sino que también genera pérdidas económicas y asimetrías operativas frente a los demás actores involucrados en la transacción</p>	No aceptada	<p>Se mantiene la redacción. La posibilidad de que sea el consumidor quien devuelva el bien, es una alternativa para que la reversión del pago sea ágil, pero que en todo caso no puede ser obligatoria para el consumidor.</p> <p>De hecho como esta concebido el Dcto 587 de 2016, ni siquiera contemplaba tales medidas, pero con esta incorporación se brindaría soluciones alternativas a la efectividad de la devolución del bien.</p>

9	8/10/2025	Asobancaria	<p style="text-align: center;"><b>Artículo 2.2.2.51.4</b></p> <p>Este artículo establece que el consumidor debe presentar la queja ante el proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes a tener conocimiento del hecho que motiva la reversión.</p> <p style="text-align: center;">El tercer inciso de la norma vigente establece textualmente:</p> <p style="text-align: center;">"Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, <u>con lo cuál se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.</u>"</p> <p>La eliminación de la expresión subrayada de la norma vigente genera incertidumbre sobre el cumplimiento de dicha obligación por parte del consumidor. Incluir situaciones evitaría interpretaciones que perjudiquen el derecho del consumidor o retrasen el trámite de reversión. De manera que, se sugiere mantener el aparte y complementar su alcance, precisando que la obligación se entiende cumplida en escenarios como: i) cuando el bien se pone a disposición del proveedor; ii) cuando este no lo recoge; iii) cuando existen errores en los datos del destinatario; o iv) cuando el destinatario se niega a recibirlo.</p>	No aceptada	<p>La modificación del inciso busca generar alternativas para que consumidor y proveedor vuelvan al estado inicial, sin que se vean afectados las dos partes, por lo cual es necesario crear alternativas en igualdad de condiciones para las partes.</p> <p>En cuanto a la propuesta de adición no procura por la mediación sino que castiga actos que inclusive pueden ser subsanables como el error en datos, por lo que las consideraciones propuestas irían en contra de la interpretación favorable de la norma al consumidor, prevista en la ley 1480 de 2011.</p>
10	8/10/2025	Universidad EAFIT	<p style="text-align: center;"><b>Artículo 2.2.2.51.4. - queja ante el proveedor del bien o servicio:</b></p> <p>este artículo presentará la obligación del consumidor de poner a disposición el bien desde la queja inicial (obligación ya existente en el Decreto 1074 de 2015), sin embargo, adjudicará la obligación de asumir de manera subsidiaria la entrega del mismo dentro de los 15 días calendario siguientes, si el proveedor no procede a recogerlo. Si bien es positivo que se establezca que es el proveedor sea quien debe asumir los costos en los que se incurra por la entrega, esto supone en la práctica que el consumidor deba (i) adelantar primero un gasto, (ii) conservar los soportes y (iii) esperar el reembolso; lo cuál constituye una carga económica y logística que podría desincentivar el ejercicio del derecho de reversión. Más aún, se advierte que ni el proyecto (ni el decreto) regulan que ocurre cuando el proveedor dilata injustificadamente la recogida o recepción del bien. Esta omisión generará incertidumbre e incluso condiciona la reversión del pago al cumplimiento de una obligación logística que depende exclusivamente de la conducta del proveedor, trasladando al consumidor las consecuencias de la inacción del proveedor, desnaturalizando, nuevamente, la finalidad proteccionista del artículo 51 de la ley 1480 de 2011. Por lo tanto se sugiere que el texto precise: (i) que la obligación principal de recoger el bien corresponde al proveedor, (ii) que la reversión del pago no podrá retrasarse ni condicionarse por la falta de recogida oportuna del bien por parte del proveedor y (iii) en caso de que el consumidor opte por devolver directamente el bien, el trámite de reversión debe mantenerse activo y no podrá suspenderse hasta que el reembolso se haga efectivo, con el motivo de asegurar una vía ágil para ejercer el derecho a la reversión y que en efecto los gastos en que incurrirá sean</p>	No aceptada	<p>(i) Los gastos en que incurra el consumidor deberán ser reembolsado.</p> <p>(ii) Conservar los soportes es un proceso mínimo que no demanda un esfuerzo adicional del consumidor.</p> <p style="text-align: center;">(iii)</p> <p>(iii) Al mencionar que la norma no se ocupa cuando se dilata la recogida del bien por parte del proveedor, es preciso mencionar que efectivamente la alternativa de que el consumidor pueda entregar el bien y reembolsarle los costos en que incurrió, busca limitar cualquier intento de dilatación en el proceso de reversión.</p> <p>(iv) El inciso 3 del artículo menciona que: "...en la misma oportunidad, el consumidor indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió"; con esto es claro que la carga recae en el proveedor.</p> <p>(v) Para que proceda la reversión de pago el consumidor debe surtir unos</p>
11	8/10/2025	Superintendencia de Industria y Comercio	<p style="text-align: center;"><b>Artículo 2.2.2.51.4</b></p> <p>se considera que el texto propuesto establece que se deberá indicar que el bien está a disposición del proveedor del producto respecto de todas las causales excepto la 3. No obstante, cabe cuestionar si esto también sería aplicable a aquellos casos en que el consumidor fue objeto de fraude o cuando se realiza una operación no solicitada, que no necesariamente requiere la entrega de un producto o la prestación de un servicio. Por otra parte, si bien se ajustó la norma para señalar que, en caso de que el proveedor no recoja el bien, el consumidor «podrá», —y no «deberá», como se estableció previamente— devolver el producto al proveedor, la redacción aún presenta problemas relacionados con la restitución de los costos de la entrega. Esto se debe a que no existe disposición que establezca un término claro para dicha devolución, lo que podría generar demoras en el reembolso de estos costos. Tal situación afectaría aún más al consumidor quien no solamente vio afectada su compra, sino que además debe entregar, asumiendo el costo de la devolución del bien sin contar con la garantía de que se le efectuará el reembolso. Por esta razón, resulta necesario que la norma establezca expresamente un término para hacer la restitución de dichos costos. Cabe añadir que, en la medida en que los transportadores no siempre se encuentran obligados a expedir facturas, se presenta inseguridad jurídica para el consumidor, pues no tendría un documento idóneo para demostrar cuáles fueron los gastos asociados a la devolución del bien o, peor aún, si se utiliza un vehículo propio para devolverlo, resulta imposible establecer el valor de la devolución, pues no existe soporte alguno de la operación. Esto, en definitiva, pone al consumidor en una desventaja que solamente aumentará la asimetría en la que se encuentra frente a los proveedores. En tal sentido, se considera adecuado establecer un método supletivo para la determinación de los costos, como podría ser un porcentaje sobre el valor del bien u otros.</p> <p>Sumado a lo anterior, la redacción del párrafo mejoraría si desde su inicio se indica que es aplicable a las causales 4 y 5. Con esto se eliminaría la confusión que se genera con lo referido al numeral 3, e incluso con los numerales 1 y 2, pues sería claro el objeto de la disposición en comento.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere establecer la obligación de recoger el bien en cabeza del proveedor.</p>	No aceptada	<p>Se mantiene como una alternativa voluntaria del consumidor que pueda hacer la devolución del bien, a fin de agilizar el proceso.</p> <p>Se precisa en la redacción todo el trámite dentro de los (15) días previstos en el artículo.</p> <p>Se ajusta la redacción frente a la aplicabilidad de las causales 4 y 5.</p>

12	8/10/2025	Julian Aguirre	<b>Artículo 2.2.2.51.4. -</b> Se propone una redacción del artículo	No aceptada	Asimilar las características de la queja prevista para la reversión de pagos a un derecho de petición, desconoce la intención del legislador de procurar que la herramienta sea eficiente y ágil. En cuanto a la propuesta de presentar la queja bajo tres supuestos, desconoce las causales objetivas previstas por el legislador en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor
13	8/10/2025	Asobancaria	<b>Artículo 2.2.2.51.5</b>  El numeral tercero del artículo establece la obligación de explicar y justificar la causal alegada acompañándola de la evidencia que la respalde, lo que se traduce en un ejercicio de valoración. En este sentido, se recomienda establecer un procedimiento claro para la presentación de la justificación, aclarando que el proveedor será el encargado de evaluar las evidencias. Se recuerda que las entidades financieras no cuentan con facultades legales, ni competencia técnica para determinar la validez de los defectos en bienes o servicios.	No aceptada	El artículo es claro al precisar que la queja se presenta ante el proveedor y no al emisor. Así mismo, el inciso segundo del mismo artículo, indica que el proveedor requerirá al consumidor, lo que da cuenta, que es el proveedor quien tiene la responsabilidad de revisar y validar el contenido de la queja.
14	8/10/2025	Asobancaria	<b>Artículo 2.2.2.51.5</b>  El último inciso de este artículo establece la posibilidad de que el consumidor subsane la queja presentada ante el proveedor dentro del mismo término previsto para presentar la queja (5 días). Sobre este punto, no resulta claro su efecto frente al emisor del instrumento de pago electrónico, considerando que el consumidor debe notificar al emisor dentro del mismo plazo inicial y remitir los demás requisitos previstos en el artículo 2.2.2.51.7 del Proyecto de Decreto.  En este sentido, se sugiere que se aclare el tratamiento de la información adicional que el consumidor presente durante el proceso de subsanación, específicamente respecto de su recepción, validación y efectos frente al emisor.	Aceptada	Se incorpora un párrafo en el que se precisa que el consumidor notificará al emisor dentro del mismo término de los (5) días en que realizó la subsanación. Sin embargo para guardar la articulación del contenido de los artículos, se incorpora dentro del artículo 2.2.2.51.6.
15	8/10/2025	Anato	<b>Artículo 2.2.2.51.5.</b> Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio: se adicione como causal en contra de la solicitud de reversión de pago, que la evidencia aportada con la queja en los casos de los numerales 4 y 5 del artículo 2.2.2.51.2 no permita acreditar que el servicio parcial o completo fue defectuoso o no correspondió a lo solicitado.	No aceptada	Este artículo solo hace mención al contenido de la queja, por lo que la propuesta de inclusión de otra causal será evaluada en los comentarios que el gremio haga frente al artículo Artículo 2.2.2.51.8. del presente Decreto, en aras de guardar la estructura del proyecto.
16	8/10/2025	Universidad EAFIT	<b>Artículo 2.2.2.51.5 -</b>  contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio: el texto propuesto introduce nuevas exigencias en los numerales 3 y 5, así : el numeral 3 requiere que, tratándose de las causales 4 y 5 (cuando el producto no corresponde a lo solicitado o el producto resulta defectuoso), el consumidor no solo lo enuncie la causal, sino que, además, la explique con detalle y aporte evidencia que la respalde. Por otro lado, el numeral 5 exige información detallada sobre la transacción, incluyendo la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago, número de aprobación o autorización, hora destinatario, valor, entre otros. Ambos numerales trasladan al consumidor la responsabilidad de acreditar y documentar con precisión la operación y la causal alegada, cuando en muchos casos esta información no es fácilmente disponible para los consumidores. Por lo tanto, se recomienda simplificar los requisitos exigidos al consumidor, limitándose a (i) la identificación básica de la transacción (fecha, monto, entidad emisora del pago y proveedor) y (ii) la causal alegada conforme al artículo 2.2.2.51.2., en la medida en que los requisitos exigidos al consumidor deben limitarse estrictamente a lo esencial. La verificación detallada y la obtención de datos técnicos son cargas que deben recaer en los proveedores y entidades financieras.	No aceptada	Las condiciones adicionales que se incorporan en los numeral tercero y quinto, otorgan mayores elementos para tramitar la queja, beneficiando al consumidor y al proveedor en la reclamación. Esto brinda certeza al momento de presentar la queja. Por otra parte, la identificación de información no es una carga adicional al consumidor, ni difícil de encontrar, pues esta, es información mínima que suministra la transacción, a través del emisor.

17	8/10/2025	Superintendencia de Industria y Comercio	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.5</b></p> <p>En particular, resulta relevante señalar que el numeral 3 establece que, en los casos de los numerales 4 y 5 del artículo 2.2.2.51.2 del Decreto —esto es, cuando el producto no atienda a lo solicitado o sea defectuoso— corresponde al consumidor describir la causal que sustenta la queja y aportar la evidencia que la respalde. Sobre este aspecto, se considera necesario establecer de manera precisa las indicaciones que permitan al consumidor determinar qué tipo de evidencias serán idóneas, de una manera descriptiva y amplia, con el fin de permitir un adecuado entendimiento de la norma, a fin de evitar negativas por parte de los proveedores a raíz de una cuestión que excede el conocimiento técnico de los consumidores.</p>	Aceptada	Se incluye a fin de otorgar al consumidor y proveedor indicación precisas sobre las evidencias idóneas al momento de invocar las causales 4 y 5 del artículo 2.2.2.51.2 del Decreto.
18	8/10/2025	Julián Aguirre	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.5</b></p> <p align="center">Se propone una nueva redacción</p>	No aceptada	La propuesta de incluir condiciones para las causales 1 y 2, imponen una carga de la prueba al consumidor En cuanto a las quejas que estén incompletas, su subsanación no puede estar sometida a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto estaría ampliando el término previsto por el legislados para surtir el tramite de la reversión del pago. En cuanto a la propuesta de un formulario en la pagina web del consumidor, esta medida se incorporará en parágrafo 2º del artículo 2.2.2.51.8 del Decreto.
19	8/10/2025	Fenalco	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.6.</b> Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico.-</p> <p>En el segundo inciso del artículo, insistimos en eliminar la última parte que indica que "El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien", en tanto es necesario que haya una mínima verificación, al menos, de la no prestación del servicio o entrega del producto, para que el emisor del instrumento de pago proceda con el reembolso, de cara a los altísimos niveles de fraude blanco. Esta solicitud, es coherente con lo expuesto en las propias consideraciones del borrador de decreto acerca de los pronunciamientos de la Corte Constitucional frente a que "el deber de atender y efectuar la reversión del pago no recae exclusivamente sobre el proveedor o expendedor del bien o servicio, sino que se extiende también al productor y a todos los participantes en la cadena de comercialización y en el proceso de pago electrónico", y frente a la realidad actual "de las dinámicas económicas contemporáneas y los modelos de negocio emergentes han incrementado significativamente el uso del comercio electrónico como medio para realizar todo tipo de transacciones, ampliando de manera considerable la oferta de bienes y servicios disponibles. En este contexto, el crecimiento exponencial del comercio digital plantea nuevos retos regulatorios para el mercado."</p>	Aceptada	Se elimina la parte final, para evitar incongruencias, pues si bien el emisor no esta en la facultad de identificar la situación de fondo entre consumidor y proveedor, debe sujetarse sí a las etapas de la reversión.
20	8/10/2025	Julian Aguirre	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.6.</b> Lugar de presentación de la queja ante el proveedor. Se hace una propuesta de redacción.</p>	No aceptada	Carece de varios elementos que son necesarios para notificar al emisor del instrumento de pago.
21	8/10/2025	Asobancaria	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.7</b></p> <p>El aparte final del primer inciso establece que, si la información presentada por el consumidor está incompleta, el emisor del instrumento de pago se abstendrá de realizar la reversión. Sin embargo, el texto no contempla cual será el proceder en ese caso, por lo que se sugiere establecer un término de subsanación para completar la información faltante. Durante ese término, la solicitud deberá quedar suspendida, garantizando que el consumidor reciba una respuesta clara y que su solicitud no se pierda por falta de trámite.</p>	No aceptada	La propuesta de subsanación, no resulta importante para este articulo, pues este apartado contienen son requisitos minimos para poner en conocimiento del emisor la situación, pero no esta resolviendo algo de fondo
22	8/10/2025	Asobancaria	<p align="center">Artículo 2.2.2.51.7</p> <p>El Parágrafo prevé una excepción a la obligación de presentar la constancia de radicación de la queja en los casos en los que la identidad, el número telefónico u otros datos de contacto del proveedor o productor sean desconocidos por el consumidor, o cuando estos se nieguen a recibir la queja. Sobre este punto, se sugiere que, tratándose de fraudes, la excepción a la constancia del proveedor se entienda como no exigible, con el fin de garantizar la efectividad del mecanismo de reversión y la protección del consumidor.</p>	Aceptada	Se incorpora la excepción en el texto-
23	8/10/2025	Camara Colombiana de Comercio Electrónico	<p align="center">Artículo 2.2.2.51.8.</p> <p>En el párrafo segundo del artículo en mención, al establecer que "cuando el emisor del instrumento de pago, proceda hacer la reversión, verificará por una sola vez la existencia de fondos en la respectiva cuenta y, posteriormente, de resultar procedente, efectuará los descuentos de acuerdo con el orden cronológico..." recomendamos sustituir la expresión "emisor del instrumento de pago" por "participante del sistema de pagos", teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades que se derivan del proceso de reversión.</p> <p>El uso del término "emisor del instrumento de pago" resulta impreciso desde el punto de vista técnico, ya que no corresponde a este actor la ejecución de la reversión. En la práctica, dicha operación puede recaer en distintos participantes del sistema de pagos, según la estructura y los mecanismos operativos de cada esquema. Mantener la referencia exclusiva al emisor podría generar confusión respecto de las obligaciones funcionales y dificultar la aplicación efectiva del procedimiento establecido en el decreto.</p> <p>La expresión "participante del sistema de pagos" resulta más adecuada, al reflejar de manera neutral y técnica la diversidad de actores que intervienen en el proceso y alinear la norma con la terminología empleada por la regulación vigente en materia de sistemas de pago.</p>	Aceptada	Se corrige la expresión a fin de utilizar un lenguaje técnico y que comprenda a todos los participantes del proceso.

24	8/10/2025	Camara Colombiana de Comercio Electrónico	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.8.</b></p> <p>De manera respetuosa proponemos incluir expresamente que, una vez el consumidor haya presentado la queja ante el proveedor y notificado al participante del sistema de pagos, el proveedor cuente con la oportunidad de atender y resolver directamente la reclamación con el consumidor antes de que se ejecute la reversión del pago. Esta inclusión es fundamental para garantizar un procedimiento equilibrado y técnicamente viable, en el que se permita verificar la procedencia real de la solicitud y ofrecer alternativas de solución sin activar de forma automática el proceso de reversión. La ausencia de esta etapa intermedia podría generar reversiones automáticas o infundadas, afectando injustificadamente a los comercios y generando ineficiencias operativas en el sistema de pagos, ya que la reversión implica costos y trámites adicionales para todos los participantes.</p> <p>Permitir al proveedor resolver previamente con el consumidor fortalece los principios de buena fe, corresponsabilidad y diálogo directo en las relaciones de consumo, al tiempo que reduce la carga sobre el sistema financiero y mejora la experiencia del consumidor al obtener una respuesta rápida y directa de quien ofreció el bien o servicio.</p>	No aceptada	Se mantiene la redacción en la medida que el procedimiento está diseñado con la presentación de queja y la notificación al emisor, en el término perentorio descrito allí. Este término es que deberá usar el proveedor para resolver la petición.
25	8/10/2025	Camara Colombiana de Comercio Electrónico	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.8</b></p> <p>Consideramos pertinente complementar el contenido del párrafo tercero del artículo 2.2.2.51.8, con el fin de precisar el procedimiento aplicable cuando el consumidor y el proveedor lleguen a un arreglo directo de la siguiente manera: "Párrafo 3. Durante los términos previstos en el primer inciso del presente artículo, el consumidor y el proveedor podrán llegar a un arreglo directo en cualquier momento. En tal caso, se entenderá agotado el trámite y deberán informar por escrito a los demás participantes del proceso de reversión del pago". Cuando el arreglo consista en la devolución total o parcial del valor pagado, la devolución se realizará a través del proceso de contracargos dispuesto por las entidades emisoras y adquirentes.</p> <p>Esta precisión resulta fundamental para garantizar que los reembolsos derivados de acuerdos directos entre el consumidor y el proveedor se gestionen exclusivamente a través de los mecanismos formales del sistema de pagos. Ello asegura la trazabilidad, seguridad y coherencia operativa de las transacciones, evita dobles desembolsos por parte de los comercios o inconsistencias contables, y preserva los controles técnicos y regulatorios que rigen el proceso de reversión.</p> <p>Adicionalmente, esta redacción fortalece la integridad del sistema de pagos al mantener un flujo uniforme de las operaciones financieras dentro de los canales autorizados por las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor, mitigando riesgos tanto para los consumidores como para los comercios. Por ello, proponemos que el párrafo contemple expresamente que, cuando la obligación consista en la devolución de dinero, se deba completar el mecanismo de controversia ya iniciado antes de realizar cualquier pago directo al consumidor.</p>	Aceptada	Se acepta y se ajusta la redacción para mejorar el trámite
26	8/10/2025	Camara Colombiana de Comercio Electrónico	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.8</b></p> <p>Sobre el medio de pago al que se realiza la reversión</p> <p>Consideramos importante que el decreto precise que, dada la naturaleza técnica del proceso de reversión de pagos, el reembolso del dinero debe efectuarse a través del mismo medio de pago utilizado en la transacción original. Esta disposición garantiza coherencia operativa y trazabilidad dentro del sistema de pagos, permitiendo identificar de manera segura el origen y destino de los recursos y evitar posibles inconsistencias contables o riesgos de fraude. Además, realizar la reversión por el mismo canal asegura el cumplimiento de los controles establecidos por las entidades financieras y los participantes del sistema de pagos, en línea con los principios de seguridad, integridad y eficiencia que rigen el ecosistema de pagos electrónicos.</p> <p>Asimismo, esta medida contribuye a mantener la simetría entre la operación inicial y la reversión, evitando duplicidades o demoras en los procesos de conciliación y garantizando una adecuada protección tanto para los consumidores como para los comercios.</p>	Aceptada	Se ajusta la redacción, a fin de brindar mayor claridad al medio por el cual se hará la reversión del pago.
27	8/10/2025	Asobancaria	<p align="center"><b>Artículo 2.2.2.51.8</b></p> <p>El segundo inciso establece que cuando la causal alegada por el consumidor esté relacionada con una operación fraudulenta o con una operación de pago no solicitada, el participante del proceso de pago deberá proceder conforme a los procedimientos de gestión de fraude que le resulten aplicables.</p> <p>Al respecto, es importante mencionar que el participante del proceso de pago no forma parte de la relación de consumo ni tiene acceso directo a las pruebas que sustentan las causales de reversión. Exigirle que decida sobre su procedencia lo convierte en juez y parte, excediendo sus funciones. Por ello, se recomienda eliminar este inciso, ya que su rol debe limitarse a ejecutar las operaciones propias de su calidad como participante del proceso de pago.</p>	No aceptada	Existen procedimientos por parte de las entidades financieras en caso de fraude, por lo que no se está creando ninguna acción adicional para la entidad bancaria.

28	8/10/2025	Fenalco	<p><b>Artículo 2.2.2.51.8.</b> Trámite de la reversión del pago para bienes y servicios.</p> <p>- De acuerdo con el comentario anterior, insistimos en que: La redacción del primer inciso de este artículo quede de la siguiente manera: "Para el caso de las causales 3, 4 y 5 que trata el artículo 2.2.2.51.2. una vez el consumidor ha presentado la queja ante el proveedor y ha notificado al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado en los términos del artículo 2.2.2.51.4. y 2.2.2.51.6., el proveedor, dentro del término legal, deberá dar respuesta al consumidor, cumplido el cual los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión del pago, en caso de que esta proceda según notificación del proveedor a su entidad bancaria.</p> <p>- Que la redacción del párrafo 1 quede de la siguiente manera: "A efectos de garantizar el debido proceso el banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a éste la información de la transacción reversada a efectos de que pueda cumplir sus obligaciones legales y contractuales con el consumidor o generar una controversia en los términos del siguiente artículo."</p>	No aceptada	Se mantiene la redacción en la medida que el procedimiento está diseñado con la presentación de queja y la notificación al emisor, en el término perentorio descrito allí. Este término es que deberá usar el proveedor para resolver la petición.
29		Superintendencia de Industria y Comercio	<p><b>Artículo 2.2.2.51.8</b></p> <p>Respecto del texto propuesto, es necesario señalar que la inclusión de requisitos adicionales para el ejercicio del derecho a la reversión del pago podría implicar una regresión en los derechos del consumidor y afectar su interés de manera significativa. Esto tendría un impacto negativo en el bienestar de esta población y en las garantías actualmente reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico. Lo expuesto, en la medida en que, si antes bastaba con presentar la solicitud con el lleno de los requisitos establecidos en el Decreto 1074 de 2015, independientemente de la causal invocada, ahora, para los casos de fraude o de operación no solicitada será necesario someterse a procedimientos propios de los proveedores y entidades financieras participantes dentro de la transacción con el fin de demostrar su existencia, lo cual no se acompaña con el propósito de la norma —es decir, lograr que el consumidor recupere su dinero con prontitud— y, por el contrario, establece un trámite adicional que se encuentra condicionado a las políticas internas de las diferentes empresas lo que incrementa la indefensión de los consumidores respecto del particular.</p> <p>En este sentido, un procedimiento que tardaba aproximadamente 20 días hábiles se puede convertir en uno mucho más engorroso, pues estará enteramente sometido a políticas internas de las entidades emisoras del instrumento de pago, lo cual podría hacer insuficiente el término de 15 días establecido en el Decreto. Adicionalmente, es necesario recordar que, como se indicó en el acápite anterior, existen mecanismos para castigar al consumidor que no actúe de buena fe en el ejercicio del derecho a la reversión del pago. En este sentido, no se considera adecuada la propuesta realizada, razón por la cual se sugiere mantener la redacción original del artículo comentado.</p>	No aceptada	No se están creando nuevas condiciones en el proceso de reversión, sino que se está mejorando el trámite.
30		Julián Aguirre	<p><b>Artículo 2.2.2.51.8</b></p> <p>Se propone una nueva redacción</p>	No aceptada	La propuesta de atender la petición, inclusive las incompletas bajo los términos del derecho de petición, extralimita las facultades dispuestas en la Ley.
31		Asobancaria	<p>Guía de Procedimiento de Reversión de Pagos.</p> <p>Con el fin de que la guía responda a criterios de practicidad y promueva la colaboración entre los participantes del proceso de reversión, se propone que la Superintendencia de Industria y Comercio involucre activamente a los emisores de pago en su elaboración, de manera que estos puedan contribuir con la definición de estándares técnicos y el diseño de canales de comunicación eficientes.</p> <p>Se recomienda que la guía se presente como un recurso pedagógico sin carácter vinculante, es decir, sin la facultad para modificar los procedimientos internos de las entidades involucradas en el proceso</p>	Aceptada	Se incluye a los demás participantes como colaboradores con la Superintendencia de Industria y Comercio

32		Fenalco	<p>Artículo 2. Adicionar.- (...)</p> <p>- Artículo 2.2.2.51.15. Guía de Procedimiento de Reversión de Pagos.- Para la expedición de la guía se indica que "las autoridades que intervienen en el proceso de reversión" brindaran apoyo a la Superintendencia de Industria y Comercio. En este punto queremos preguntar ¿a qué entidades hace referencia está expresión?, ¿a la Superintendencia Financiera?. Adicional a lo anterior, es fundamental que se indique expresamente que para la construcción de esta Guía haya participación activa de actores del sector privado.</p>	No aceptada	Efectivamente se requiere la participación de otras autoridades como la Superintendencia Financiera y actores privados como los participantes en el proceso.
33		Superintendencia de Industria y Comercio	<p><b>Artículo 2.2.2.51.15</b></p> <p>Al respecto, debe indicarse que, aun cuando en esta ocasión la propuesta resulta más clara en relación con el alcance de la expresión "guía procedimental", se reitera, de conformidad con los comentarios planteados previamente, que las guías no tienen el alcance de actos administrativos de carácter general y abstracto, como lo serían las instrucciones que puede impartir esta Superintendencia en materia de protección al consumidor, a la luz del numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. En este sentido, se trata de instrumentos que, si bien tienen la posibilidad de orientar y dar recomendaciones, no tienen la fuerza normativa de otros, cuestión que impide su aplicación de manera directa en el marco de los procedimientos administrativos y procesos judiciales a cargo de las autoridades con funciones de inspección, vigilancia y control en la materia, cosa que no sucede con las órdenes y las instrucciones ya comentadas, razón por la cual se sugiere la eliminación del artículo comentado.</p>	No aceptada	<p>La creación de la guía no tiene un propósito distinto que la pedagogía, pues es bien sabido que la Superintendencia, también cuenta con la facultad para adelantar actividades de divulgación, promoción y capacitación, por lo tanto esta guía será instrumento importante para lograr un mejor entendimiento en los participantes, consumidores y proveedores.</p> <p>Desde luego, en ningún momento se está revistiendo la guía con alcances vinculantes como un acto administrativo, sino de pedagogía.</p>
34	8/10/2025	Compensar	<p>En cuanto a la adquisición de servicios, se sugiere incorporar criterios con enfoques diferenciales hacia diferentes sectores. Esta propuesta tiene sustento en las particularidades de servicios periódicos, como sesiones o actividades programadas, en los cuales las reversiones en los pagos deberían efectuarse únicamente sobre la porción no ejecutada del servicio. Se sugiere tomar como ejemplo las medidas implementadas para servicios de turismo o educación continua.</p>	No aceptada	Dentro de la propuesta se ha incorporado la reversión del pago de la parte no consumida, en la prestación de servicios.
35		Asobancaria	<p>Coordinación interinstitucional y coherencia regulatoria</p> <p>En ese sentido, se recomienda que las disposiciones de este Proyecto se analicen de manera armónica con los estándares técnicos y operativos fijados por el Banco de la República. Por esta razón, se sugiere establecer una coordinación interinstitucional entre las autoridades a las cuales les compete este asunto, es del caso, por ejemplo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Banco de la República, de manera que se garantice coherencia normativa, se eviten superposiciones y se preserven las reglas de la interoperabilidad.</p> <p>Actualmente, todos los participantes del sistema de pagos inmediatos deben realizar ajustes en sus procesos, sistemas y canales para cumplir el cronograma dispuesto por el Banco de la República. Por ello, cualquier modificación paralela en materia de reversión de pagos debe mantener consistencia técnica y temporal con dicho cronograma, evitando así la generación de duplicidad de cargas o contradicción entre normas. De lo contrario, se produciría una desarticulación regulatoria entre las medidas adoptadas por el Banco de la República en el marco de su mandato y las obligaciones establecidas en este Proyecto.</p>	No aceptada	El proyecto fue sometido a consulta de Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la URF quienes realizaron su retroalimentación, previo a la consulta pública.
36		Asobancaria	<p>Diferenciación entre instrumentos de pago y medios de pago</p> <p>Uno de los aspectos que requiere precisión conceptual es la diferencia entre instrumentos de pago y medios de pago, términos que a menudo se emplean como sinónimos. El Decreto 2555 de 2010 define los medios de pago como "Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos". Por su parte, define los instrumentos de pago como el "Mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos."</p> <p>Esta distinción también se refleja en la regulación del Banco de la República, que utiliza el término "medios de pago" en el contexto de interoperabilidad de los sistemas de pago inmediatos. No obstante, el Proyecto se refiere exclusivamente a "instrumentos de pago", asociándolos a productos específicos emitidos por entidades financieras. Para mayor coherencia normativa, se sugiere armonizar el lenguaje del Proyecto con las definiciones del Decreto 2555, evitando ambigüedades que puedan generar interpretaciones contradictorias. Esta imprecisión puede generar limitaciones o confusiones en el alcance de la norma. En la práctica, estas cuentas constituyen los principales productos desde los cuales se originan o reciben los pagos que luego son objeto de reversión. Por tanto, la redacción debería ajustarse a la noción amplia de medio de pago</p>	No aceptada	Entendemos la aclaración sin embargo a lo largo del proyecto de habla de "instrumentos de pago", en armonía con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

37	Asobancaria	<p>Persistencia de vacíos y aumento de cargas operativas</p> <p>se evidencia que, en la práctica, se establecen obligaciones excesivas sobre el emisor del instrumento/medio de pago, asignándole el deber de verificar la constancia de la presentación de la queja y el cumplimiento de los demás requisitos previstos en el artículo 2.2.2.51.7, así como la evaluación de causales de reversión, lo que, en algunos casos, puede implicar la resolución de controversias derivadas de la relación de consumo, lo cual excede su ámbito de competencia y capacidad operativa.</p> <p>Se recomienda que la regulación reconozca de manera explícita los límites y competencias de cada uno de los participantes, teniendo en cuenta que el emisor no interviene en la relación contractual de compraventa entre el cliente y el proveedor. Por lo tanto, no cuenta con acceso directo a la información necesaria para valorar las causales de reversión, ni tiene control sobre los productos del proveedor para ejecutar dicha reversión. Asignarle funciones de verificación y evaluación lo expone a un volumen significativo de solicitudes de PQRs (peticiones, quejas y reclamos), lo que puede afectar los principios del debido proceso y generar una distribución inadecuada de responsabilidades.</p> <p>En ese sentido, se recomienda aclarar que los emisores de pago actúan como participantes o intermediarios en el proceso de reversión, sin asumir responsabilidades frente al consumidor o al proveedor, limitando su función a la verificación del contenido mínimo de la notificación y a proceder con la ejecución de la reversión solicitada</p>	No aceptada	<p>la Función del emisor como participante del proceso, no contiene la carga de examinar las cauales para la reversión del pago y valorarlas, sino que se limitan a que examine el contenido mínimo que debe contener la notificación.</p> <p>Ahoá bien, no compartimos la idea de que el emisor sea un simple ejecutor de la reversión, pues debe haber un grado de regularidad en el que dicho emisor tenga contacto con el titular de la cuenta. No es entendible como el emisor operaria de manera inmediata la reversión, sin contar con una validación de parte del titular de la cuenta, luego de que fuera así, no tendría sentido realizar la notificación al emisor con unos requisitos mínimos.</p>
38	Asobancaria	<p>Falta de claridad en el procedimiento</p> <p>En términos generales, se evidencia que con las disposiciones previstas en el Proyecto persisten ambigüedades sobre: i) los plazos que tiene el consumidor para presentar la queja y la obligación de notificar al emisor; ii) el procedimiento para la subsanación de información incompleta presentada por el consumidor; y iii) los términos y efectos de la oposición del proveedor. La ausencia de definiciones y etapas claras impide una aplicación uniforme del mecanismo y puede derivar en interpretaciones diferenciadas entre las mismas entidades.</p> <p>Ante la ausencia de estas precisiones, las entidades financieras han desarrollado procesos internos de reversión, conciliación y comunicación con consumidores y proveedores, asumiendo costos operativos y tecnológicos. De manera que se sugiere tener en cuenta para la actualización de la norma la experiencia del sector financiero y el conocimiento del funcionamiento de los sistemas de pago, garantizando claridad, proporcionalidad y coherencia con la operativa real.</p>	No aceptada	<p>En cuanto a los términos deben ceñirse a lo dispuesto en la Ley, la cual solo contemplo un término para todo el proceso, correspondiente a cinco (5) días., tiempo en el cual debemos realizar todo el procedimiento respectivo.</p>



**LENIN ALFONSO VIZCAINO SIERRA**  
**DIRECTOR ( E ) DE REGULACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE REGULACIÓN**