

## CONTRACARGOS MÉXICO - VI

### ¿Qué es un contracargo?

El contracargo es una figura que consiste en un reclamo o solicitud de devolución de dinero que hace un tarjetahabiente a un comercio después de una compra por no reconocer la transacción o no estar de acuerdo con la misma

Se crea un contracargo cuando el cliente disputa un cobro de su tarjeta de crédito o débito ante el banco emisor de su tarjeta y pide un reembolso del dinero.

Cuando esto ocurre, la plataforma de pago o el propio banco retiene el dinero del cobro hasta que el problema sea solucionado y se gestiona el caso con la entidad emisora de la tarjeta.

### Regulación

De acuerdo a nuestra legislación del sistema financiero y la protección del usuario, en específico, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros ("LTOSF") en su artículo 23, adoptamos el procedimiento especificado en la regulación sobre contracargos y manifestamos que todos los usuarios que activen un producto en Virgin Mobile México, tienen derecho a no estar de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en su

estado de cuenta respectivo, o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieran pactado y por lo cual podrán presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

Es por lo anterior que se debe seguir el procedimiento establecido en ley pues son las entidades financieras quienes cuentan con los datos idóneos para realizar el procedimiento de contracargos.

### **Procedimiento del usuario**

El procedimiento que deberá seguirse para que la solicitud sea válida es el siguiente:

- El tarjetahabiente deberá ponerse en contacto con su entidad financiera para realizar la aclaración del cargo que considera incorrecto o fraudulento, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción.
- Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente.

- Hasta tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Cabe señalar que, en este procedimiento, la entidad financiera podrá solicitar información a los proveedores (en este caso Virgin Mobile) para determinar la viabilidad de la aclaración y así poder dar respuesta al cliente. En caso de que no haya una resolución con la entidad financiera, el consumidor podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios (“CONDUSEF”) para atender esta problemática o en su caso a PROFECO el cual de igual forma ayudará a la aclaración de su contracargo.

En la actualidad Virgin Mobile México trabaja con las siguientes plataformas:

- Payu
- Mercado Pago
- Paypal

Cada plataforma tiene procesos internos de contracargo que deberán ser consultados por el usuario, además, Virgin Mobile México acuerda con las plataformas de pago que para cualquier solicitud de devolución de pago, deberá primero llevarse a cabo el procedimiento legal correspondiente para validar la devolución.