

POLÍTICA DE REVERSIÓN DE PAGOS

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

La presente Política de Reversión de Pagos regula el procedimiento aplicable a las solicitudes de reversión relacionadas con compras realizadas a través de **marketplaceactpro.com**, en adelante **Marketplace AP**, cuando se cumplan las condiciones previstas por la legislación colombiana.

Marketplace AP reconoce el derecho de los consumidores a solicitar la reversión de determinados pagos electrónicos en los eventos expresamente establecidos por la ley. Al mismo tiempo, implementará mecanismos razonables de validación, trazabilidad y prevención del fraude destinados a proteger tanto los derechos del consumidor como la integridad de las operaciones efectuadas a través del ecommerce.

La presentación de una solicitud de reversión no autoriza la utilización del mecanismo para obtener un beneficio económico indebido, conservar simultáneamente el producto y el dinero cuando legalmente corresponda devolverlo, duplicar reembolsos o desconocer deliberadamente una operación legítimamente realizada.

Esta política deberá interpretarse de conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el Decreto 587 de 2016 incorporado al Decreto 1074 de 2015 y demás normas colombianas aplicables.

1. IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR

Marketplace AP es operado por:

Razón social: ActivaPRO BTL SAS

NIT: 900.907.894-6

Dirección de notificación: Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza

Ciudad: Bogotá D.C., Colombia

Correo de atención al consumidor: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Sitio web: marketplaceactpro.com

2. ¿QUÉ ES LA REVERSIÓN DEL PAGO?

La reversión del pago es un mecanismo de protección al consumidor aplicable en determinados casos cuando:

1. la adquisición se realizó mediante un mecanismo de comercio electrónico;
2. el pago fue efectuado mediante tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico;
3. se presenta alguna de las causales establecidas legalmente; y
4. el consumidor cumple el procedimiento y los términos previstos por la legislación.

La reversión del pago es diferente de:

- derecho de retracto;
- garantía legal;
- devolución comercial;
- cambio de producto;
- cancelación de pedido; y
- reembolso voluntario.

Marketplace AP tramitará cada reclamación conforme a su verdadera naturaleza jurídica.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a las operaciones realizadas mediante mecanismos de comercio electrónico en las que se haya utilizado:

- tarjeta de crédito;
- tarjeta débito;
- PSE, cuando jurídicamente corresponda;
- u otro instrumento de pago electrónico comprendido dentro del régimen de reversión.

El régimen reglamentario de reversión previsto en esta política tendrá los efectos establecidos por la legislación cuando el productor o expendedor y el emisor del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia y no exista un régimen especial aplicable a la relación de consumo.

No aplica bajo este procedimiento a pagos realizados exclusivamente mediante canales presenciales.

4. CAUSALES LEGALES DE REVERSIÓN

La reversión podrá solicitarse únicamente cuando se presente una o varias de las siguientes causales previstas por la legislación:

4.1. Fraude

Cuando el consumidor haya sido víctima de una operación fraudulenta.

4.2. Operación no solicitada

Cuando el pago corresponda a una operación que el consumidor manifieste no haber solicitado ni autorizado.

4.3. Producto no recibido

Cuando el producto adquirido no haya sido recibido en los términos correspondientes.

4.4. Producto diferente al solicitado

Cuando el producto entregado no corresponda al adquirido o no cumpla las características inherentes o las atribuidas en la información suministrada sobre este.

4.5. Producto defectuoso

Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso y se configuren las condiciones legalmente previstas para utilizar el mecanismo de reversión.

No procederá una solicitud de reversión basada exclusivamente en motivos diferentes de las causales legalmente establecidas para este mecanismo.

5. TÉRMINO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD

La queja ante Marketplace AP deberá presentarse dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes**, según corresponda:

- a la fecha en que el consumidor tuvo conocimiento de la operación fraudulenta;
- a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación no solicitada;
- a la fecha en que debió haber recibido el producto;
- a la fecha en que recibió el producto defectuoso; o

- a la fecha en que recibió un producto que no correspondía a lo solicitado.

Dentro de ese mismo término legal, el consumidor deberá efectuar la notificación correspondiente al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado.

6. LA SOLICITUD DEBE PRESENTARSE TAMBIÉN ANTE EL EMISOR DEL MEDIO DE PAGO

Presentar una reclamación únicamente ante Marketplace AP **no sustituye la obligación legal del consumidor de notificar oportunamente al emisor del instrumento de pago electrónico.**

El consumidor deberá comunicarse, dentro del mismo término legal, con:

- banco;
- entidad financiera;
- emisor de la tarjeta;
- entidad emisora del instrumento de pago;
- o participante que corresponda,

utilizando los canales establecidos por dicha entidad.

Cuando el consumidor del producto no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor deberá ser realizada por el titular del producto financiero cuando así lo exija el procedimiento correspondiente.

7. CONTENIDO MÍNIMO DE LA QUEJA ANTE MARKETPLACE AP

La solicitud deberá contener como mínimo:

1. manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud;
2. indicación de la causal legal invocada;
3. valor por el cual se solicita la reversión; y
4. identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al cual fue cargada la operación.

Para permitir una identificación rápida de la transacción, recomendamos adicionalmente suministrar:

- nombre del comprador;
- número de identificación;
- número de pedido;
- fecha de compra;
- fecha del cargo;
- producto involucrado;
- teléfono;
- correo electrónico;
- últimos cuatro dígitos del instrumento de pago, cuando resulte pertinente;
- y cualquier información que permita localizar la operación.

Marketplace AP no solicitará claves, PIN, contraseñas, códigos CVV completos ni credenciales bancarias.

8. FORMULARIO DE REVERSIÓN

Marketplace AP tendrá a disposición del consumidor un formulario denominado:

“Solicitud de Reversión de Pago”

Este formulario contendrá las causales legalmente establecidas y permitirá registrar la información necesaria para gestionar la reclamación.

El uso del formulario de Marketplace AP facilita el trámite, pero **no será obligatorio** cuando el consumidor presente otro documento o comunicación que contenga los requisitos legalmente exigidos.

9. DEVOLUCIÓN O PUESTA A DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO

Cuando la causal se refiera a un producto que se encuentre en poder del consumidor, este deberá informar, dentro de la misma oportunidad legal, que el bien estará **a disposición de Marketplace AP para su recolección en el mismo lugar y en las mismas condiciones en que fue recibido**, en los términos establecidos por la regulación.

Con esta manifestación se entenderá satisfecha la obligación de poner el bien a disposición para su devolución en los términos legales.

Marketplace AP comunicará las instrucciones correspondientes para su recuperación cuando resulte procedente.

10. EL CONSUMIDOR NO DEBERÁ CONSERVAR INJUSTIFICADAMENTE EL PRODUCTO Y EL DINERO

La reversión de pago busca restablecer una operación en las circunstancias establecidas por la ley y no generar un enriquecimiento injustificado.

Cuando el consumidor tenga el producto en su poder y legalmente corresponda su devolución, deberá permitir que Marketplace AP lo recupere.

El consumidor no podrá utilizar deliberadamente el mecanismo de reversión para:

- recuperar el dinero y conservar simultáneamente el producto sin fundamento jurídico;
- vender, transferir u ocultar un producto que deba ser puesto a disposición;
- impedir injustificadamente su recolección;
- sustituirlo por otro producto;
- alterar sus identificadores; o
- frustrar de mala fe la devolución.

Marketplace AP conservará evidencia de las gestiones efectuadas para recuperar los productos correspondientes.

11. CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

Cuando el producto deba ser puesto a disposición de Marketplace AP, el consumidor deberá conservarlo razonablemente mientras se coordina su recolección.

Tratándose de productos tecnológicos, se recomienda conservar:

- producto;

- serial;
- IMEI cuando corresponda;
- accesorios;
- componentes;
- cargadores;
- cables;
- manuales;
- y elementos recibidos con la compra.

Esta disposición no autoriza a Marketplace AP a imponer requisitos adicionales contrarios a las condiciones legales de la reversión.

12. REVERSIÓN PARCIAL

Cuando una compra incluya varios productos y la causal afecte solamente uno o algunos de ellos, el consumidor podrá solicitar una **reversión parcial**.

En tal caso deberá indicar claramente:

- producto o productos afectados; y
- valor exacto cuya reversión solicita.

El valor solicitado deberá corresponder al producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

No deberá solicitarse la reversión del valor completo de una compra cuando la causal afecte únicamente una parte de esta, salvo que jurídicamente exista fundamento para ello.

13. VALIDACIÓN DE LA OPERACIÓN

Marketplace AP podrá efectuar verificaciones internas destinadas a identificar la transacción y preservar evidencia de lo ocurrido.

Estas validaciones podrán involucrar, según la naturaleza del caso:

- número de pedido;
- registro de la transacción;
- autorización del pago;
- evidencia del checkout;
- datos de la cuenta utilizada;
- registros de confirmación;
- registros de seguridad;
- trazabilidad logística;
- número de guía;
- prueba de entrega;

- identidad o constancia de quien recibió;
- serial o IMEI del producto;
- comunicaciones con el comprador;
- información suministrada por el operador logístico;
- y demás registros legítimamente disponibles.

Estas verificaciones **no constituyen por sí mismas una barrera para recibir la solicitud de reversión.**

14. PREVENCIÓN DEL FRAUDE

Marketplace AP podrá implementar controles razonables de prevención, detección e investigación de fraude.

Estos controles podrán utilizar información legítimamente obtenida para establecer hechos como:

- existencia de la operación;
- autenticación realizada;
- trazabilidad del pedido;
- destino utilizado;
- coincidencia de información;
- entrega del producto;
- utilización de mecanismos de seguridad;
- serial del equipo despachado;
- registros de la transacción; y
- comportamiento asociado con reclamaciones anteriores cuando jurídicamente pueda ser considerado.

La utilización de sistemas antifraude deberá respetar la legislación sobre protección de datos personales y los derechos del consumidor.

15. OPERACIÓN NO SOLICITADA O FRAUDE

Cuando el consumidor manifieste que no realizó o autorizó la compra, Marketplace AP podrá preservar y aportar a los participantes del proceso de pago, a las autoridades competentes o dentro de una eventual controversia la evidencia legítimamente disponible sobre la transacción.

Esta evidencia podrá comprender información relacionada con:

- creación o utilización de la cuenta;
- autenticación;
- confirmación del pedido;
- información asociada al pago;
- dirección de entrega;
- historial pertinente;

- comunicaciones;
- registro de despacho; y
- entrega.

La existencia de registros de seguridad no implica automáticamente que una reclamación sea falsa, pero podrán ser utilizados como evidencia para determinar los hechos.

16. PRODUCTO REPORTADO COMO NO RECIBIDO

Cuando el consumidor invoque como causal que el producto no fue recibido, Marketplace AP podrá verificar con Inter Rapidísimo o con el operador correspondiente:

- número de guía;
- fecha de despacho;
- recorrido;
- fecha y hora de entrega;
- dirección;
- constancia de recepción;
- identidad o identificación disponible de quien recibió;
- firma;
- código de entrega;
- registro logístico;
- y demás evidencia legítimamente disponible.

Cuando exista controversia sobre la recepción, Marketplace AP conservará la evidencia disponible y podrá hacer valer sus derechos ante la entidad financiera, la autoridad competente o dentro del procedimiento correspondiente.

17. ENTREGA A PORTERÍA, RECEPCIÓN O PERSONA HABILITADA

Cuando el pedido haya sido entregado en:

- portería;
- recepción;
- oficina;
- dirección suministrada;
- persona autorizada;
- o persona razonablemente habilitada para recibirlo conforme a las condiciones de entrega,

Marketplace AP podrá aportar la evidencia disponible para determinar si efectivamente se produjo la entrega.

La existencia de una controversia sobre quién recibió el pedido será analizada según las circunstancias concretas y la evidencia disponible.

18. PRODUCTO DIFERENTE AL SOLICITADO

Cuando la causal sea producto diferente al solicitado, Marketplace AP podrá solicitar información razonablemente útil para facilitar la comprobación del caso, por ejemplo:

- fotografías;
- referencia;
- serial;
- IMEI;
- empaque;
- etiqueta logística;
- contenido recibido; o
- descripción del producto.

La falta de alguna evidencia complementaria no impedirá recibir la queja cuando esta contenga los requisitos mínimos legales.

Marketplace AP podrá comparar la reclamación con los registros de preparación y despacho disponibles.

19. PRODUCTO DEFECTUOSO

Cuando la causal invoque un producto defectuoso, Marketplace AP podrá solicitar información razonablemente necesaria para comprender la falla y coordinar la recuperación del producto.

La utilización de la reversión de pago en este supuesto no elimina las reglas específicas que resulten aplicables conforme a la legislación colombiana.

Marketplace AP podrá documentar el estado en el cual recibe nuevamente el producto.

20. IDENTIFICADORES ÚNICOS Y PRODUCTOS TECNOLÓGICOS

Marketplace AP podrá registrar legítimamente, cuando corresponda:

- serial;
- IMEI;
- número de referencia;
- modelo;
- MAC;
- código de producto;
- u otros identificadores,

para acreditar cuál unidad específica fue despachada y recibida.

Cuando un producto sea devuelto, podrá verificarse que sus identificadores coincidan con los registrados al momento del despacho.

La devolución de un producto diferente al originalmente entregado podrá dar lugar a las acciones correspondientes.

21. PROHIBICIÓN DE SUSTITUCIÓN DEL PRODUCTO

No se considera una devolución válida la entrega deliberada de:

- otro producto;
- unidad con serial diferente;
- imitación;
- producto previamente dañado distinto del vendido;
- carcasa sin componentes;
- o cualquier elemento que no corresponda al producto originalmente adquirido,

cuando exista intención de obtener indebidamente la reversión del pago.

Marketplace AP podrá documentar estos hechos y ejercer los derechos que le correspondan.

22. RECLAMACIONES DUPLICADAS

El consumidor deberá informar cuando ya haya recibido:

- reembolso;
- devolución;
- abono;
- devolución directa del precio;
- nota efectivamente pagada;
- compensación monetaria; o
- reversión,

respecto de la misma suma y operación.

La reversión no podrá utilizarse para obtener **dos o más devoluciones del mismo valor**.

Si Marketplace AP ya realizó directamente la devolución del precio y posteriormente también se efectúa una reversión por parte del emisor del instrumento de pago, el consumidor deberá devolver a Marketplace AP los recursos duplicados conforme a la legislación aplicable.

23. REEMBOLSO PREVIO

Cuando Marketplace AP haya efectuado directamente la devolución total o parcial del dinero antes de hacerse efectiva una reversión por el mismo concepto, conservará la evidencia del reembolso.

Si posteriormente se produce una duplicidad, Marketplace AP solicitará la restitución de los recursos recibidos en exceso.

El consumidor será responsable de devolver los recursos que haya recibido duplicadamente en los términos establecidos por la regulación.

24. CAMBIO, GARANTÍA O DEVOLUCIÓN PREVIAMENTE RESUELTOS

Si una reclamación ya fue solucionada mediante:

- cambio;
- reposición;
- entrega efectiva del producto;
- reparación aceptada cuando corresponda;
- devolución del dinero;
- o cualquier otra solución,

y posteriormente se solicita una reversión basada en hechos incompatibles con la solución ya ejecutada, Marketplace AP podrá documentar dicha circunstancia y controvertir la reclamación por los medios jurídicos disponibles.

25. INFORMACIÓN VERAZ

El consumidor deberá suministrar información cierta sobre los hechos que fundamentan la solicitud.

Marketplace AP podrá conservar y contrastar la información proporcionada con sus registros.

La existencia de una discrepancia no significa automáticamente fraude; sin embargo, cuando existan contradicciones sustanciales, alteración de evidencia, documentos falsos o hechos que razonablemente indiquen una reclamación indebida, Marketplace AP podrá preservar la información y ejercer sus derechos.

26. NO SE EXIGIRÁN REQUISITOS ADICIONALES ILEGALES

Las medidas antifraude de Marketplace AP no serán utilizadas para exigir al consumidor documentos o procedimientos que la legislación no establece como condición para presentar válidamente una solicitud.

Marketplace AP podrá solicitar información complementaria para investigar, documentar o resolver la controversia, pero distinguirá claramente entre:

requisitos legales mínimos de la solicitud, y

evidencia complementaria utilizada para esclarecer los hechos.

27. NOTIFICACIÓN AL EMISOR

La notificación que el consumidor presente ante el emisor de su instrumento de pago deberá incluir los requisitos establecidos por la regulación aplicable.

Entre ellos se encuentran:

- razones de la solicitud;
- causal;
- valor solicitado;
- identificación de la transacción;
- identificación del instrumento de pago;
- y constancia de la queja presentada ante Marketplace AP.

Cuando corresponda devolver el producto, el consumidor deberá manifestar haber cumplido con la obligación de ponerlo a disposición de Marketplace AP.

28. TÉRMINO DEL TRÁMITE

Una vez presentada correctamente la solicitud ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago dispondrán del término establecido por la legislación para efectuar la reversión.

Actualmente, el Decreto 1074 de 2015 establece un término de **quince (15) días hábiles** para hacer efectiva la reversión después de presentada la solicitud correspondiente ante el emisor.

Marketplace AP colaborará con los demás participantes del proceso dentro del alcance de sus obligaciones.

29. REVERSIÓN NO EQUIVALE A DECLARACIÓN DEFINITIVA DE RESPONSABILIDAD

La ejecución operativa de una reversión por parte de los participantes del sistema de pago no impide que posteriormente exista una controversia respecto de su procedencia.

Marketplace AP conservará el derecho de controvertir una reversión cuando exista fundamento jurídico y evidencia suficiente para considerar que:

- la operación sí existió;
 - el producto sí fue recibido;
 - la transacción sí fue autorizada;
 - la causal alegada no corresponde a los hechos;
 - hubo duplicidad de reembolso;
 - el producto devuelto no corresponde al entregado;
 - o la reversión no era procedente por cualquier otra causa jurídicamente válida.
-

30. CONTROVERSIA SOBRE LA PROCEDENCIA

Cuando exista controversia sobre una solicitud, Marketplace AP podrá ejercer sus derechos ante:

- entidad financiera;
- participantes del proceso de pago;
- Superintendencia de Industria y Comercio;
- autoridades administrativas;
- autoridades jurisdiccionales;
- o demás instancias competentes.

Marketplace AP podrá aportar la evidencia legítimamente disponible para demostrar las circunstancias reales de la operación.

31. REVERSIÓN DECLARADA IMPROCEDENTE POR AUTORIDAD COMPETENTE

Cuando exista una decisión administrativa o jurisdiccional **en firme** que determine que una reversión no era procedente, se aplicarán las consecuencias establecidas por la legislación.

En esos casos, el consumidor será responsable por los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión, conforme a las normas aplicables.

La transacción podrá ser cargada nuevamente en los términos previstos por la regulación y, cuando no existan recursos suficientes, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor los valores que correspondan.

32. MALA FE DEL CONSUMIDOR

El derecho de reversión deberá ejercerse de buena fe.

Cuando una autoridad judicial o administrativa determine que el consumidor actuó de **mala fe** en la solicitud de reversión, podrán aplicarse las consecuencias y sanciones previstas por la legislación colombiana.

Marketplace AP podrá poner a disposición de las autoridades competentes la evidencia relevante cuando existan fundamentos razonables para considerar que se ha utilizado el mecanismo de reversión de manera fraudulenta.

33. CONDUCTAS POTENCIALMENTE FRAUDULENTAS

Sin realizar presunciones automáticas de responsabilidad, Marketplace AP prestará especial atención a conductas como:

- afirmar falsamente que una compra nunca fue realizada;
- negar deliberadamente una entrega que se encuentre respaldada por evidencia;
- solicitar reversión después de haber recibido previamente un reembolso por el mismo concepto;
- conservar deliberadamente producto y dinero sin permitir su devolución cuando corresponda;
- devolver un producto diferente;
- alterar seriales o identificadores;
- presentar documentos o fotografías manipulados;
- reclamar el valor total cuando la causal afecta únicamente parte de la compra;
- utilizar identidades o medios de pago de terceros sin autorización; o
- cualquier conducta orientada a obtener un beneficio económico indebido.

La existencia de alguno de estos indicios no implicará automáticamente culpabilidad y cada situación será analizada con base en evidencia.

34. PRESERVACIÓN DE EVIDENCIA

Marketplace AP podrá conservar, durante los términos permitidos por la legislación:

- pedidos;
- facturas;
- comprobantes;
- registros de transacción;
- autorizaciones;
- logs de seguridad;
- comunicaciones;
- información logística;

- guías;
- pruebas de entrega;
- seriales;
- IMEI;
- fotografías;
- registros de devolución;
- solicitudes;
- y demás información legítimamente generada durante la relación comercial.

Esta información podrá utilizarse para:

- gestionar la operación;
- prevenir fraude;
- atender reclamaciones;
- defender derechos;
- cumplir obligaciones legales;
- y aportar evidencia ante autoridades o participantes del proceso de pago.

35. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos utilizados durante la gestión de reversiones serán tratados de acuerdo con la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

Marketplace AP podrá transmitir o comunicar información a:

- entidades financieras;
- emisores de instrumentos de pago;
- pasarelas;
- adquirentes;
- operadores logísticos;
- proveedores tecnológicos;
- autoridades;
- y demás participantes necesarios,

cuando resulte jurídicamente procedente y dentro de las finalidades correspondientes.

36. REVERSIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

La reversión de pago **no debe utilizarse como sustituto del derecho de retracto** únicamente porque el consumidor haya cambiado de opinión respecto de una compra.

Cuando el producto:

- fue solicitado;
- fue correctamente cobrado;
- fue recibido;
- corresponde a lo comprado;
- y no se encuentra defectuoso,

pero el consumidor simplemente desea desistir de la compra, deberá analizarse si resulta aplicable el **derecho de retracto** y no una reversión basada en una causal inexistente.

37. REVERSIÓN Y GARANTÍA LEGAL

La reversión y la garantía legal son mecanismos diferentes.

Cuando exista una falla, Marketplace AP orientará al consumidor sobre los mecanismos que resulten aplicables sin impedirle ejercer la reversión cuando se configuren legalmente sus requisitos.

La utilización de una reclamación de garantía no autoriza al consumidor a efectuar simultáneamente recuperaciones económicas incompatibles sobre el mismo valor.

38. REVERSIÓN Y ENTREGA POR INTER RAPIDÍSIMO

Marketplace AP utiliza principalmente **Inter Rapidísimo** como operador logístico bajo modalidad de envío por cobrar.

La información de transporte generada por Inter Rapidísimo podrá utilizarse para verificar hechos relacionados con una solicitud, incluyendo:

- despacho;
- seguimiento;
- entrega;
- devolución;
- dirección;
- fecha;
- receptor;
- y demás evidencia disponible.

La política de envío por cobrar no modifica los derechos legales del consumidor respecto de la reversión del precio pagado electrónicamente a Marketplace AP.

39. COSTO DEL FLETE

El costo de transporte pagado directamente por el consumidor a **Inter Rapidísimo** bajo modalidad de envío por cobrar constituye una operación diferente del precio pagado electrónicamente a Marketplace AP.

La procedencia de cualquier reclamación relativa al flete deberá analizarse de acuerdo con:

- quién recibió el pago;
- naturaleza de la reclamación;

- responsabilidades legales correspondientes;
- y demás circunstancias de la operación.

La reversión del pago realizada contra Marketplace AP no comprenderá automáticamente sumas que Marketplace AP nunca recibió.

40. SEGURIDAD DE CUENTA Y MEDIOS DE PAGO

Los usuarios deberán proteger:

- contraseñas;
- dispositivos;
- correos electrónicos;
- códigos de autenticación;
- tarjetas;
- cuentas bancarias;
- y demás credenciales.

Si sospechan acceso no autorizado, deberán informar inmediatamente a las entidades correspondientes.

Esta obligación de diligencia no elimina los derechos del consumidor cuando verdaderamente haya sido víctima de fraude.

41. FORMULARIO DE SOLICITUD

Marketplace AP pondrá a disposición un formulario que permita indicar:

Datos del solicitante

- Nombre.
- Identificación.
- Correo.
- Teléfono.

Datos de la operación

- Número de pedido.
- Fecha de compra.
- Valor de la transacción.
- Valor cuya reversión se solicita.
- Instrumento utilizado, identificado de manera segura.

Causal

- Fraude.
- Operación no solicitada.

- Producto no recibido.
- Producto diferente.
- Producto defectuoso.

Descripción

- Relato de los hechos.

Producto

- Identificación de los bienes involucrados.

Disponibilidad para devolución

- Manifestación correspondiente cuando el consumidor tenga el producto en su poder.

Marketplace AP generará constancia o evidencia de presentación.

42. CANALES DE PRESENTACIÓN

La reclamación podrá presentarse mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

y mediante el formulario de **Solicitud de Reversión de Pago** que Marketplace AP habilite en su Centro Legal.

El consumidor deberá efectuar adicionalmente la notificación al emisor de su instrumento de pago dentro del término legal.

43. CONSTANCIA DE LA RECLAMACIÓN

Marketplace AP procurará suministrar al consumidor:

- número de radicado;
- constancia de correo;
- registro electrónico;
- confirmación de formulario;
- o evidencia equivalente,

para que pueda acreditar la presentación de la queja ante el emisor de su instrumento de pago.

44. ACTUACIÓN DE BUENA FE

Marketplace AP tramitará las solicitudes de buena fe y espera el mismo comportamiento de los usuarios.

La compañía no utilizará sus controles antifraude para obstaculizar reclamaciones legítimas.

De igual manera, la buena fe comercial no deberá interpretarse como renuncia de Marketplace AP a:

- verificar los hechos;
- conservar evidencia;
- controvertir reclamaciones inconsistentes;

- recuperar recursos pagados doblemente;
 - solicitar devolución de productos;
 - poner hechos potencialmente fraudulentos en conocimiento de autoridades;
 - y ejercer las acciones que legalmente correspondan.
-

45. AUTORIDAD COMPETENTE

El consumidor conserva el derecho de acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio — SIC** y demás autoridades competentes.

Marketplace AP también podrá ejercer ante dichas autoridades los derechos y mecanismos necesarios para controvertir reclamaciones cuando exista fundamento jurídico.

46. NORMATIVIDAD APLICABLE

Esta política se fundamenta especialmente en:

- **Ley 1480 de 2011, artículo 51;**
- **Decreto 587 de 2016;**
- **Decreto 1074 de 2015, Capítulo 51 relativo a reversión del pago;**
- y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

En caso de contradicción entre esta política y una norma imperativa, prevalecerá la legislación colombiana.

47. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá actualizar esta política por cambios:

- legales;
- regulatorios;
- jurisprudenciales;
- financieros;
- tecnológicos;
- operativos;
- de seguridad;
- o de prevención de fraude.

La versión vigente indicará su fecha de actualización.

Ninguna modificación podrá utilizarse para desconocer derechos adquiridos o reducir derechos mínimos establecidos por la legislación.

48. CONTACTO

MARKETPLACE AP

Operado por ActivaPRO BTL SAS

NIT: 900.907.894-6

Dirección de notificación: Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza

Bogotá D.C., Colombia

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Sitio web: marketplaceactpro.com

INFORMACIÓN CLAVE PARA EL CONSUMIDOR

La reversión del pago electrónico procede únicamente frente a las causales establecidas por la legislación:

1. Fraude.
2. Operación no solicitada.
3. Producto no recibido.
4. Producto diferente al solicitado.
5. Producto defectuoso.

La reclamación deberá realizarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** establecidos por la regulación y el consumidor deberá efectuar oportunamente tanto la queja ante Marketplace AP como la notificación ante el emisor de su instrumento de pago.

Cuando el producto esté en poder del consumidor y corresponda devolverlo, deberá ponerlo a disposición de Marketplace AP en los términos de la ley.

La reversión no puede utilizarse para obtener dos veces la devolución de un mismo valor ni para conservar simultáneamente producto y dinero cuando legalmente corresponda restituir el producto.

Si una autoridad competente determina en firme que una reversión no era procedente, se aplicarán las consecuencias económicas previstas por la legislación.

Si una autoridad determina que existió mala fe, podrán aplicarse las sanciones legalmente previstas.

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

Términos y Condiciones · Entregas y Envíos · Cambios y Devoluciones · Derecho de Retracto · Garantías · CANCELACIONES · Tratamiento de Datos Personales · Cookies · PQR · Protección al Consumidor

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS