

“Pase la tarjeta de nuevo”:

¿Se le ha duplicado un cobro? Entérese cómo debe actuar para recuperar su dinero

Línea Directa ha recibido reclamos en que los consumidores han visto repetido un mismo movimiento bancario, cuando intentan pagar. Se quejan de la excesiva demora para recuperar posteriormente este dinero cobrado de más.

JOSEFA HERRERA Z.

En diciembre, María Lorena Sáez nos contó que pagó \$10.510 para enviar una encomienda, pero un fallo en el sistema hizo que la transacción no se concretara y tuviera que abonar, nuevamente, el monto. Sin embargo, en su tarjeta de crédito figuraron los dos cargos.

Una situación similar le ocurrió a Roberto Tupper, quien, al momento de pagar una compra de vestuario en una multitienda, vio cómo la máquina de cobro se bloqueó y la vendedora le solicitó realizar, otra vez, la operación. ¿El resultado?: se le descontó dos veces el precio de su cuenta.

Ya puede adivinar lo que le ocurrió a Erika Osorio en abril, cuando intentó pagar en una bencinera: su pago se duplicó.

En todos los casos, a los lectores les respondían que “la reversa estaba en trámite” y, pese a que ya fueron solucionados, una cosa tienen en común: el monto duplicado se descuenta de las cuentas bancarias de manera inmediata y el reembolso puede demorar, desde días, hasta semanas en visualizarse.

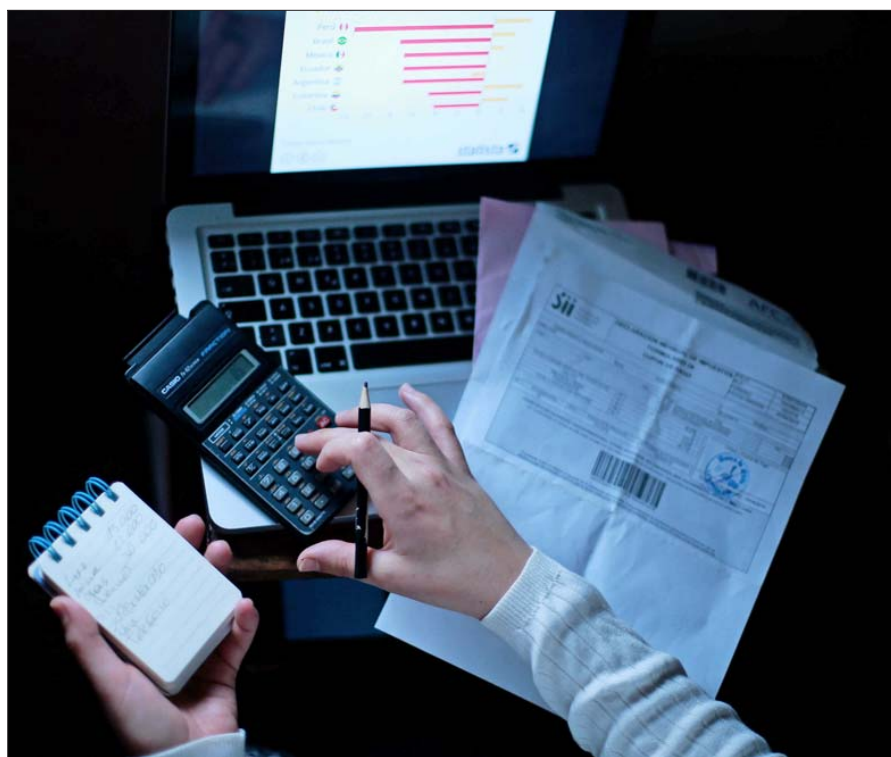
Casos como estos llegan diariamente a Línea Directa, pero ¿por qué ocurre esta situación?

En una transacción con plástico intervienen distintos actores, especialmente si se trata de un proceso de anulación por un cobro duplicado. Además, cada uno de ellos tiene tiempos de respuestas independientes unos de otros.

Vale recordar que el proceso puede ser susceptible a fallas en su tecnología, bloqueos de los equipos o un mal uso de estos.

Pasos

En caso de enfrentarse a una situación como la de nuestros lectores, la recomendación de Transbank es, —en casos donde el movimiento no se refleja en el comercio, pero sí en los datos bancarios— canalizar la situación por el propio usuario de tarjeta, a través del ente emisor. Esto, debido a que es esa la entidad responsable de mostrar de forma correcta la transacción en la cuenta o tarjeta del consumidor.



FALLAS.— Algunas razones de un cobro duplicado son el bloqueo del equipo o un error tecnológico.

ESPERA
Dependiendo de la forma de pago utilizada, las entidades financieras emisoras pueden demorar hasta 72 horas hábiles en reversar los montos duplicados en una transacción fallida.

Así, la devolución de los fondos depende de los emisores y Transbank no interviene ni controla los plazos de estos, según informan en la empresa.

Por lo general, le notificarán que, en un plazo de hasta 72 horas hábiles, se realizará una reversa de forma automática al medio de pago usado.

No solo personas

La situación no solo afecta a las personas naturales, sino que también a empresas.

Según informa Agilice —una compañía con experiencia en la digitalización de egresos— esto puede ser un error evidente, muchas veces, debido a la complejidad de las operaciones financieras ejecutadas de manera diaria por una empresa. Es posible que estos deslices pasen inadvertidos y ocurrirían por los siguientes motivos:

* **Confianza:** Creer erróneamente en

que no se realizan pagos duplicados o que el sistema es infalible.

* **A mano:** Mantener procesos manuales en el pago de las facturas. “Si alguien está ingresando manualmente los pagos en un sistema, es posible que accidentalmente lo haga dos veces. También puede ocurrir que se descuide entre múltiples ocupaciones”, explican en Agilice.

* **Diversidad:** Tener diferentes fuentes de información, bases de datos o registros, pues facilita que se pierda el rastro de las transacciones.

* **Imprecisión:** No saber quien debe pagar, debido a un registro poco preciso o desactualizado.

Aunque se pueden subsanar de forma temprana, estas situaciones, en el peor de los escenarios, generarán pérdidas financieras y complicaciones legales.

Para evitarlas se recomienda utilizar *softwares* innovadores y especializados para el pago de los productos y servicios de una empresa.