

Compras con medios electrónicos: Cobran de inmediato, pero se demoran en reembolsar

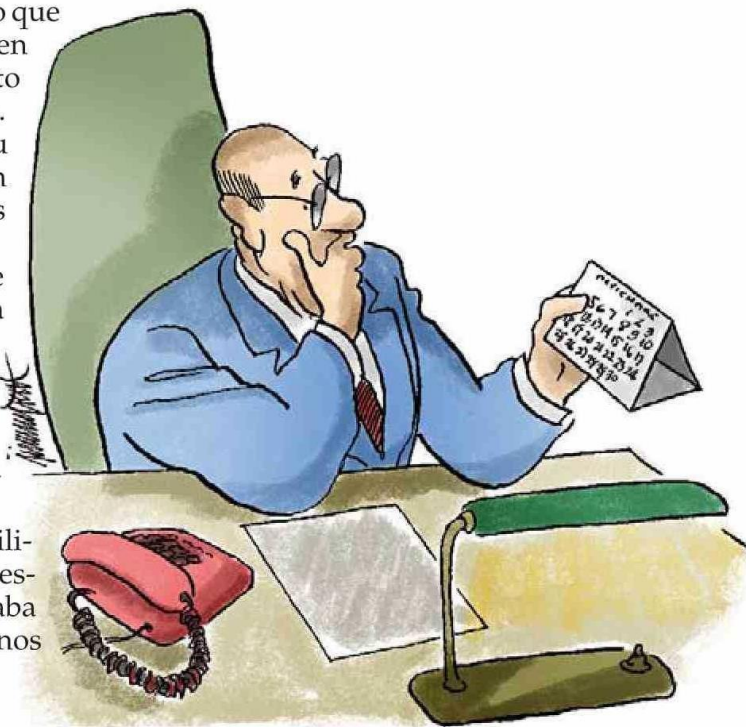
Ocurre que en caso de devoluciones, siempre el comercio tarda más en reintegrar los montos. Conozca los plazos.

A muchos de nuestros lectores les ha pasado que hacen una compra pagando por internet o en forma presencial, con tarjetas de crédito, débito o transferencia, y luego la operación se anula.

Lo que más alegan es que el cobro en su cuenta se hace de inmediato, pero la demora en el reintegro del dinero supera con creces sus expectativas.

Le ocurrió a Claudia Cumsille, quien hace un tiempo nos contó que había hecho una compra por internet en una tienda del *retail*, pero al poco rato de pagarla la anularon porque el producto estaba agotado. El mismo día pidieron sus datos para el reintegro del dinero, pero nos comentó que habían demorado más de lo habitual.

“Cada vez que consulto dicen que van a agilizar el trámite y no pasa nada”, nos señaló. La respuesta de la empresa fue que el trámite estaba dentro de los plazos estipulados en sus términos y condiciones, pero finalmente se resolvió.



Una cadena

En una transacción con dinero plástico, el medio de pago es una parte de la cadena. El descuento se hace de inmediato, pero la devolución del dinero, si corresponde, tarda bastante más.

Muchas veces exponemos reclamos como el anterior y de las empresas nos señalan que la demora se debe al proceso que lleva a cabo Transbank.

Preguntamos en esa institución y nos explicaron que durante el proceso de anulaciones intervienen distintos actores, cada uno con sus plazos:

* **El comercio:** Debe realizar la anulación a través de los canales de atención que disponga su adquirente (Transbank u otro), según el producto que

tenga contratado y en los plazos establecidos.

* **Transbank:** Una vez recibida la anulación, dispone de un plazo de procesamiento de 48 horas para débito y 72 para crédito (días hábiles, considerando corte bancario).

Cuando se ha procesado la anulación por parte de esa compañía, la instrucción para restituir el dinero es enviada al emisor de la tarjeta (banco, *retail*, *fintech* o caja de compensación, entre otros), quien es el responsable de reflejar de forma correcta la transacción en la cuenta o tarjeta del usuario.

La devolución de los fondos depende 100% de los emisores y Transbank no interviene ni controla los plazos de estos, nos señalaron.