



## POLÍTICA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y REVERSIONES

Última versión, primero (01) de julio de 2025

### 1. OBJETO Y ALCANCE

La presente Política establece el procedimiento aplicable a la gestión de controversias derivadas de transacciones realizadas a través de la plataforma tecnológica de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, en el marco de su modelo de servicio de pagos con garantía de entrega.

Sin alterar la naturaleza independiente de **CONFÍO PAGOS S.A.S.** como proveedor de un servicio tecnológico y gestor de fondos bajo mandato, esta Política permite su intervención limitada y neutral en ciertos eventos específicos, con el fin de facilitar la resolución de disputas entre el comprador y el vendedor, garantizar la trazabilidad del flujo de fondos, y preservar la seguridad y la confianza dentro del ecosistema.

### 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La presente política se rige por los principios de debido proceso, neutralidad, proporcionalidad, transparencia, protección del usuario y seguridad jurídica. **CONFÍO PAGOS S.A.S.** actuará como facilitador imparcial en la resolución de disputas, procurando el equilibrio entre las partes, el respeto por la buena fe contractual y la confianza en las operaciones digitales.

### 3. ESCENARIOS DE DISPUTAS

EVENTO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS DE PROCEDENCIA	PROCESO	RESPONSABLE DE COSTOS	COMENTARIOS ADICIONALES
<b>Producto faltante o erróneo</b>	El comprador alega haber recibido un producto diferente o incompleto.	Evidencia enviada por el comprador dentro de las 48 horas posteriores a la entrega (fotos, video).	El comprador abre disputa dentro de las 48 horas posteriores a la entrega. Se analiza la evidencia y se busca una conciliación (reposición, reembolso parcial o total).	Vendedor asume comisión de pago según tarifa y el costo de retornar el dinero al comprador. Tarifa pago: 3.3%+700+IVA, Tarifa retorno: \$1.500.	El vendedor deberá conservar registros (fotos del pedido, guía, etc.). Afecta reputación del vendedor en la plataforma.
<b>Incumplimiento o demora en la entrega</b>	El pedido no llegó en el tiempo prometido o no fue entregado.	Falta de entrega o retraso superior a 10 días calendario validado con la transportadora.	Comprador abre disputa dentro de los días 11 y 12 posteriores a la compra. Se valida el seguimiento. Posibles resoluciones: reembolso, nueva entrega acordada, liberación parcial.	Vendedor asume comisión de pago según tarifa y el costo de retornar el dinero al comprador. Tarifa pago: 3.3%+700+IVA, Tarifa retorno: \$1.500.	No pueden haber intentos de entrega fallidos por parte de la transportadora. Afecta reputación del vendedor. Se revisan antecedentes del comprador para validar que no sea un intento de fraude.
<b>Indisponibilidad de productos ofertados</b>	El vendedor no cuenta con el producto ofrecido.	N/A	El vendedor abre disputa explicando la situación. En las 48 horas posteriores a la compra.	Vendedor asume comisión de pago según tarifa y el costo de retornar el dinero al comprador. Tarifa pago: 3.3%+700+IVA, Tarifa retorno: \$1.500.	Para este caso solo aplica reembolso total. Afecta reputación del vendedor.



<b>Ciente no recibe el producto</b>	El comprador rechaza el producto en la entrega o no está disponible.	Prueba del intento de entrega por parte de la transportadora (estado de la guía).	El vendedor abre la disputa. El producto debe ser retornado al vendedor antes de tomar decisión. Posibles resoluciones: reembolso, liberación parcial, nuevo envío.	Comprador asume comisión de pago según tarifa y el costo de retornar el dinero al comprador. Tarifa pago: 3.3%+700+IVA, Tarifa retorno: \$1.500.	Para este caso solo aplica reembolso total con la deducción de los costos asociados. Afecta reputación del comprador.
-------------------------------------	--	---	---	--	---

#### 4. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el comprador podrá ejercer el derecho de retracto respecto de las compras realizadas a través de medios electrónicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que no se trate de un bien exceptuado por la ley y que el mismo no haya sido consumido, ni deteriorado por causas imputables al comprador. El ejercicio del derecho de retracto deberá realizarse directamente ante el ecommerce vendedor, quien será el responsable exclusivo de atender la solicitud, coordinar la devolución del producto y realizar la reversión del pago al comprador conforme a la normatividad vigente.

**CONFÍO PAGOS** en su calidad de proveedor de servicios tecnológicos para la gestión de pagos en línea, no interviene en la oferta, promoción, venta, fabricación, distribución ni logística de los productos, y no se constituye como proveedor en los términos de la Ley 1480 de 2011. Por tanto, su intervención frente al derecho de retracto se limita exclusivamente a facilitar la trazabilidad del pago y ejecutar la reversión de fondos, cuando esta sea procedente y haya sido instruida expresamente por el proveedor o dispuesta por autoridad competente.

En todo caso, el comprador deberá:

- Notificar al ecommerce vendedor dentro del plazo legal.
- Devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, sin uso, con empaques originales y a través de los medios acordados con el vendedor.
- Asumir los costos de devolución del producto, salvo que el ecommerce indique lo contrario o esté obligado a asumirlos por disposición legal.

#### 5. GARANTÍAS

De conformidad con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables en materia de protección al consumidor, la garantía legal sobre los productos adquiridos a través de medios electrónicos recae exclusivamente en el proveedor o fabricante que los comercializa, quien será responsable de asegurar su calidad, idoneidad, seguridad y conformidad con lo ofrecido.

En ese sentido, cualquier reclamación relacionada con defectos de fabricación, fallas de funcionamiento, inconformidad con las especificaciones técnicas o incumplimiento de las condiciones ofrecidas deberá ser presentada directamente ante el comercio electrónico responsable de la venta, quien deberá tramitar la garantía conforme a los términos establecidos en la ley y los pactados contractualmente con el comprador.

**CONFÍO PAGOS S.A.S.**, en su calidad de proveedor de servicios tecnológicos para la gestión de pagos en línea bajo un modelo de garantía de entrega, no ofrece, respalda, ni se encuentra legalmente obligado frente a las garantías de los productos o servicios adquiridos por los usuarios en plataformas de terceros. Su intervención se limita a custodiar temporalmente los fondos pagados por el comprador y liberarlos una vez se verifica la entrega del producto, sin que ello implique validación, aceptación o certificación alguna sobre la calidad o funcionalidad del bien adquirido.

No obstante, en el marco de una disputa justificada por presunto incumplimiento de la garantía legal, y siempre que el comprador lo reporte dentro del plazo previsto para abrir disputas en la plataforma, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** podrá actuar como facilitador neutral del proceso de conciliación, aplicando el procedimiento descrito en el numeral 6 de la presente Política. Esta intervención no sustituye el deber del proveedor de atender directamente las reclamaciones de garantía ni transfiere responsabilidad alguna a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** por el resultado del proceso.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Con el fin de asegurar un proceso objetivo, transparente y basado en criterios verificables, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** aplicará el siguiente procedimiento interno para la evaluación de disputas entre compradores y vendedores, conforme a los principios de buena fe, equilibrio contractual y preservación del ecosistema digital.

### **Arreglo directo como vía principal de solución**

En concordancia con la autonomía de la voluntad privada y la naturaleza accesoria del servicio prestado por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, se establece que la resolución de conflictos deberá priorizarse, en primera instancia, mediante un arreglo directo entre las partes involucradas (comprador y vendedor). La plataforma tecnológica facilitará un canal de comunicación bilateral durante las primeras cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la confirmación de entrega del producto, con el fin de que las partes puedan acordar voluntariamente una solución amistosa.

Durante este periodo, cualquier acuerdo alcanzado entre las partes mediante el sistema de mensajería habilitado en la plataforma se entenderá como un contrato de transacción, vinculante y con efecto de cosa juzgada, reflejando la voluntad inequívoca de las partes.

Solo en caso de que, transcurrido el término antes mencionado, no se logre un acuerdo o el vendedor no ofrezca una solución concreta y satisfactoria, el comprador podrá activar el mecanismo interno de resolución de disputas de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, conforme a los pasos establecidos más adelante. La intervención de la pasarela será subsidiaria y limitada, y únicamente procederá cuando se hayan agotado razonablemente las vías directas de conciliación, con base en el siguiente procedimiento:

### PASO 1. Evaluación del Caso

El equipo de resolución de disputas analizará la evidencia presentada por cada parte a partir de cinco criterios objetivos, asignando una ponderación específica:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	¿QUÉ SE EVALÚA?	PESO (%)
<b>1. Evidencia presentada</b>	Calidad, oportunidad y coherencia de la evidencia (fotos, videos, guías, pruebas de entrega).	¿Se entregó dentro de las 48h? ¿Es clara y completa? ¿Incluye unboxing, rótulo visible, número de guía?	35%
<b>2. Coincidencia publicación</b>	Concordancia entre el producto recibido y la publicación (descripción, fotos, modelo, características técnicas).	¿El producto recibido corresponde a lo ofertado? ¿Hay diferencias evidentes? ¿El vendedor documentó correctamente la publicación?	25%
<b>3. Historial de comportamiento</b>	Revisión del comportamiento previo en la plataforma por parte del usuario.	¿Tiene disputas previas? ¿Tiene buen índice de cumplimiento? ¿Reiteración de fallas o reclamos?	15%
<b>4. Claridad de comunicación</b>	Coherencia, disposición y claridad en la exposición de argumentos durante la disputa.	¿Explica de manera consistente? ¿Varía su versión? ¿Muestra disposición a colaborar?	15%
<b>5. Soporte adicional/contexto</b>	Elementos externos que contextualicen la disputa (mensajes, chats, grabaciones, acuerdos previos).	¿Hay evidencia de conversaciones? ¿Se presentan elementos adicionales que clarifican la controversia?	10%

### PASO 2. Sistema de Puntuación

Cada criterio será calificado con una escala de 1 a 5, en donde:

- 1 = Débil o no convincente
- 5 = Muy clara o concluyente

La puntuación final ponderada se calculará para ambas partes, comprador y vendedor, obteniendo un puntaje total que determinará el nivel de certidumbre en la resolución.

### PASO 3. Determinación del Nivel de Certidumbre y Acciones

Según el resultado del puntaje total ponderado del comprador, se adoptará una decisión conforme al siguiente esquema:

PUNTAJE COMPRADOR	NIVEL DE CERTIDUMBRE	ACCIÓN SUGERIDA
4.5 – 5.0	Muy alta	Reembolso total o devolución
3.5 – 4.4	Alta	Reembolso total o devolución
2.5 – 3.4	Media	Reembolso parcial o conciliación

1.5 – 2.4	Baja	No se autoriza reembolso
1.0 – 1.4	Muy baja	Rechazo de la disputa, cierre del caso

Las consecuencias, cuando la resolución favorece al comprador, se aplican de la siguiente manera:

NIVEL	ACCIÓN	RESPONSABLE DEL COSTO	OBSERVACIONES CLAVE
Muy alta o alta	Reembolso/Devolución	Vendedor	Aplica cuando hay entrega incorrecta o daño evidente
Media	Parcial o reposición	Vendedor	Se sugiere conciliación con reposición o reembolso entre 30% y 70%
Baja	Parcial baja / Nota crédito	Vendedor	Solo si hay indicios mínimos a favor del comprador. Caso ambiguo se cierra

#### PASO 4. Comunicación de la Decisión

Una vez tomada la decisión, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** informará formalmente a ambas partes mediante los canales oficiales, detallando:

- Resultado del análisis
- Evidencia clave considerada
- Acción tomada
- Impacto en la reputación o historial de la cuenta

#### PASO 5. Registro y Aprendizaje

El equipo registrará cada disputa resuelta en los sistemas internos, documentando:

- Informe del caso con evidencia archivada
- Actualización del historial del usuario involucrado
- Identificación de patrones de comportamiento reiterado para eventual suspensión o bloqueo

**PARÁGRAFO:** Las partes intervinientes en el procedimiento de resolución de disputas administrado por **CONFÍO PAGOS S.A.S.** reconocen y declaran que cualquier acuerdo alcanzado mediante los canales habilitados, así como cualquier decisión definitiva adoptada por **CONFÍO PAGOS S.A.S.** en virtud del presente procedimiento, constituye un contrato de transacción con plenos efectos vinculantes para las partes. En consecuencia, dichas decisiones o acuerdos harán tránsito a cosa juzgada material, por lo que las partes renuncian de manera expresa, libre y voluntaria a ejercer cualquier acción judicial, administrativa o extrajudicial basada



en los mismos hechos, fundamentos o pretensiones que hayan sido objeto de análisis y resolución en el marco del presente mecanismo.

Este reconocimiento y aceptación constituye una condición esencial para el uso del sistema de resolución de disputas de CONFÍO PAGOS S.A.S., entendiéndose prestado desde el momento en que el usuario activa una disputa a través de la plataforma o acepta los términos de solución derivados de la misma.

#### **7. Se considerarán canales válidos de notificación:**

- El correo electrónico registrado por el usuario al momento de crear su cuenta.
- La plataforma tecnológica de **Confío Pagos**, mediante mensajes internos o notificaciones automáticas visibles desde el panel de usuario.
- El correo electrónico institucional de **Confío Pagos**: soporte@confiopagos.com o aquel que se indique oportunamente mediante modificación de estos Términos.
- El domicilio principal de la sociedad, ubicado en Carrera 65 # 5 - 92, Cali, Valle del Cauca, Colombia, para efectos de notificaciones judiciales o administrativas presenciales.

Se entenderá que una notificación fue recibida válidamente por el usuario:

- En el momento en que se confirme la entrega al correo electrónico registrado.
- Al momento de la visualización de la notificación dentro de la plataforma.
- A los dos (2) días hábiles siguientes al envío físico de una comunicación a la dirección física registrada por el usuario, en caso de ser aplicable.

Para consultas, soporte técnico, solicitudes de cancelación de cuenta o ejercicio de derechos relacionados con datos personales, el usuario podrá contactar al equipo de atención de **Confío Pagos** a través del centro de ayuda o mediante los canales habilitados en la plataforma.