

Bogotá, 18 de julio del 2024

1-44329756525

Apreciado Doctor  
**CAMILO ANDRES GAVIRIA VELASQUEZ**  
Defensoría del Consumidor Financiero  
Defensor del Consumidor Financiero  
PG Abogados Asociados  
Avenida 19 No. 114 - 09 Of. 502  
Bogotá

Asunto: Queja No 39-36095  
1-39 Banco Davivienda S.A.  
Anexos No  
Folios (0)

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con la solicitud de la referencia a nombre del cliente **OBIPROSA COLOMBIA SACENTRO DE MEDICINA BIOLÓGICA DOCTOR OBYRNE Y CIA S**, identificada con NIT. 8002503815, adjunto la información dando respuesta respecto a los planteamientos formulados en la comunicación por parte del peticionario:

Según lo indicado por el área de controversias para el código Único 11758711 donde el este caso de solicitud reintegros dineros no procede al comercio debido a que no se recibieron dentro del tiempo estipulado los soportes solicitados por Davivienda para disputar los contra cargos que los bancos emisores de las tarjetas nos realizaron.

Adjuntamos los correos de la gestión realizada ante el comercio donde se les realizó la solicitud de soportes y los correos donde se les notificó que se les realizará el débito por solicitud de copia no atendida.

### Contra cargos

TARJETA	FECHA TX	UTORIZACION	VALOR_TX	CODIGO COMERC	NOMBRE DEL CIO	VALOR NETO	OBSERVACION	SOLICITUD DE
521876*****0873	23/01/2024	51143Z	\$ 10.540.000,00	11758711	TRO MEDIC BIOLÓGICA DR OBYRN	\$ 10.076.240,00	LICITUD DE COPIA NO ATENDIDA DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULAD	12/02/2024
424631*****6136	25/10/2023	03283G	\$ 10.540.000,00	11758711	TRO MEDIC BIOLÓGICA DR OBYRN	\$ 10.111.022,00	LICITUD DE COPIA NO ATENDIDA DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULAD	14/02/2024

Para los casos de contra-cargos emisor y adquirente, Davivienda solicita el soporte de las transacciones al comercio, para el caso de emisor es decir clientes propios, evaluamos la información registrada en los soportes recibidos para dar fin a la disputa mediante el ajuste al comercio en caso de que no soporten o no resuelvan el reclamo del cliente y en caso contrario ajustamos de nuevo la compra al tarjetahabiente. para adquirente se remiten los soportes al banco emisor quien es el que toma la decisión sobre los mismos.

Finalmente, les indicamos que el débito 440, está sustentado en la cláusula octava, del Reglamento de Afiliación de Medios de pago, cuyo literal indica, y del cual adjunto copia simple para su validación:

CLÁUSULA OCTAVA. COMPENSACIÓN EL COMERCIO autoriza irrevocablemente desde ahora a EL BANCO para debitar o compensar de la facturación las sumas que por concepto de obligaciones de cualquier naturaleza anteriores, presentes o futuras, que directa o indirectamente, en forma separada o conjunta, estén o aparezcan a cargo de EL COMERCIO y a favor de EL BANCO, así como cualquier suma de dinero que haya sido abonada por concepto de ventas que posteriormente resulten fraudulentas o que no hayan sido aceptadas por el cliente del Sistema de Medios de Pago del Banco Davivienda. EL COMERCIO autoriza igualmente a EL BANCO para debitar o compensar de la cuenta corriente o de ahorros de EL COMERCIO o de su propietario según fuere el caso o de cualesquiera otras cuentas a su favor, o que estén a su nombre, o a su favor o a nombre del propietario, el valor de las obligaciones, depósitos, o su favor de EL BANCO y a cargo de EL COMERCIO por cualquier concepto o producto. Si EL COMERCIO es titular de una o varias cuentas corrientes, de ahorro o de cualquier otra cuenta o depósito, EL BANCO puede debitar o compensar el importe en cualquiera de ellas o fraccionarlo en las mismas a su elección y deberá avisarle a EL COMERCIO dentro de los cinco días hábiles siguientes. En desarrollo de lo dispuesto en esta cláusula, EL COMERCIO asume la responsabilidad por el pago total de sus obligaciones a favor de EL BANCO y acepta expresamente los cargos que EL BANCO efectúe independientemente de la fecha en la cual se generó la deuda.

1-44329756525 Esperamos de esta forma haber dejado atendida su solicitud y estaremos dispuestos a resolver cualquier otra inquietud.

Buenos días,

Respetados Señores, CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Reciban un cordial saludo de Davivienda. A la fecha no hemos recibido los soportes solicitados el día 12/02/2024, teniendo en cuenta lo anterior se procederá a realizar el débito al comercio.

Números de autorización a debitar:  
511432

Nota: Les recordamos que las solicitudes de soporte son enviadas al correo que el comercio haya registrado ante Davivienda e Incredito al momento de realizar la solicitud, si requiere hacer alguna actualización por favor enviar correo a Incredito a la dirección: [novedades@incobredito.com.co](mailto:novedades@incobredito.com.co)

Este correo es únicamente para recepción de soportes, no se envía acuse de recibido, ni respuesta a inquietudes; si necesita aclaración de contracargos por favor dirigirse a su ejecutivo de cuenta y/u oficina de servicio para radicar la solicitud por los canales correspondientes.

Cordialmente,

Contracargos Adquirente MasterCard  
[controveriasadquirenciamastercard@davivienda.com](mailto:controveriasadquirenciamastercard@davivienda.com)  
Banco Davivienda S.A

AVISO LEGAL : Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si obtiene esta transmisión por error, por favor destruya su contenido y avise a su remitente, esta prohibida su retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. Este mensaje ha sido sometido a programas antivirus. No obstante, el BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES no asumen ninguna responsabilidad por eventuales daños generados por el recibo y el uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos. El presente correo electrónico solo refleja la opinión de su Remitente y no representa necesariamente la opinión oficial del BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES o de sus Directivos

--

Has recibido este mensaje porque estás suscrito al grupo "Controversias Adquirencia Mastercard" de Grupos de Google. Para cancelar la suscripción a este grupo y dejar de recibir sus mensajes, envía un correo electrónico a [controveriasadquirenciamastercardunsubscribe@davivienda.com](mailto:controveriasadquirenciamastercardunsubscribe@davivienda.com). Para ver este debate en la Web, visita <https://groups.google.com/a/davivienda.com/d/msgid/controveriasadquirenciamastercard/41af89524166mt8@5401ronport2.davivienda.com>.



Buenos días,

Respetados Señores, CTRO MEDIC BIOLÓGICA D

Reciban un cordial saludo de Davivienda. A la fecha **no hemos recibido los soportes solicitados el día 12/02/2024**, teniendo en cuenta lo anterior se procederá a realizar el débito al comercio.

**Números de autorización a debitar:**  
511432

Nota: Les recordamos que las solicitudes de soporte son enviadas al correo que el comercio haya registrado ante Davivienda e Incocredito al momento de realizar la solicitud, si requiere hacer alguna actualización por favor enviar correo a Incocredito a la dirección [novedades@incocredito.com.co](mailto:novedades@incocredito.com.co)

Este correo es únicamente para recepción de soportes, no se envía acuse de recibido, ni respuesta a inquietudes; si necesita aclaración de contracargos por favor dirigirse a su ejecutivo de cuenta y/u oficina de servicio para radicar la solicitud por los canales correspondientes.

Cordialmente,

Contracargos Adquirente MasterCard  
[controversiasadquirenciamastercard@davivienda.com](mailto:controversiasadquirenciamastercard@davivienda.com)  
Banco Davivienda S.A

AVISO LEGAL : Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si obtiene esta transmisión por error, por favor destruya su contenido y avise a su remitente. esta prohibida su retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. Este mensaje ha sido sometido a programas antivirus. No obstante, el BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES no asumen ninguna responsabilidad por eventuales daños generados por el recibo y el uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos. El presente correo electrónico solo refleja la opinión de su Remitente y no representa necesariamente la opinión oficial del BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES o de sus Directivos

--

Has recibido este mensaje porque estás suscrito al grupo "Controversias Adquirencia Mastercard" de Grupos de Google.  
Para cancelar la suscripción a este grupo y dejar de recibir sus mensajes, envía un correo electrónico a [controversiasadquirenciamastercardunsubscribe@davivienda.com](mailto:controversiasadquirenciamastercardunsubscribe@davivienda.com).  
Para ver este debate en la Web, visita <https://groups.google.com/a/davivienda.com/d/msgid/controversiasadquirenciamastercard/41ef893241m6ottg948iironport2.davivienda.com>.

Cordialmente,

**BANCO DAVIVIENDA S.A**

FRALPAEZ 1-44329786525