

Barranquilla, 13 de diciembre de 2022

Señores
Big Live Colombia
Correo: atencionalcliente@livebig.com.co
E.S.D.

REF.: Derecho de retracto y reversión del pago (Decreto 587 Artículo 51 del Estatuto del Consumidor)

Yo, RODNEY ZAPATA, identificado con cedula de ciudadanía No. 72.209.311 de Barranquilla, en mi calidad de consumidor, me permito presentar RECTRATACIÓN Y REVERSIÓN DEL PAGO de conformidad con lo establecido en el Decreto 587 Artículo 51 del Estatuto del Consumidor, previos los siguientes:

HECHOS

Primero que todo informo que nunca he hecho una compra en tienda virtual con tarjeta de crédito, por lo tanto, desconozco del proceso, el Banco Bancolombia me ofreció una tarjeta de crédito que me llegó el día miércoles 7 de diciembre de 2022

El día viernes 9 de diciembre recibí una llamada del asesor Andrés Callo, quien me pregunta si ya recibí la tarjeta y si la tenía conmigo y yo le dije que si, en todo momento yo creí que estaba hablando con un asesor del Bancolombia. Él me dijo que me colaboraría activando la tarjeta, y como yo desconozco del proceso acepté su ayuda.

Me pidió una serie de datos para verificar que yo fuese el titular de la cuenta, Como: Nombre completo, cedula de ciudadanía, numero de la tarjeta y código de seguridad.

Este último código de seguridad yo no sabía dónde estaba, él me indicó que en la parte trasera de la tarjeta había un numero de 3 dígitos, y le dicté el número.

Durante el proceso él me contaba los beneficios de la tarjeta que tenía alianza de descuento en pagos con diferente centro de comercio, ahorro en transporte, etc, lo que me parecía muy bueno.

Una cosa que no le entendía era que él me hablaba unos gastos administrativos de \$20.805 por 36 cuotas y yo le decía, como así si en Bancolombia me dijeron que los primeros 12 meses eran sin cuota de manejo. Pero la verdad es que ya estaba desesperado con esa activación tan larga y quería terminar rápido.

Me dijo te voy a pasar a alguien, pero a él no le preguntes nada, me imaginé que me dijo así para terminar el proceso lo más rápido posible, pero ahora pensando con más calma había algo raro en su conducta, pero yo le hice caso y no pregunté nada.

La otra persona me dijo que se llamaba Alejandro y nuevamente me volvió a preguntar los mismos datos de la tarjeta (Nombre completo, cedula de ciudadanía, numero de la tarjeta y código de seguridad.)

Después Andrés me siguió diciendo paso a paso en la plataforma de Bancolombia y finalmente activó mi tarjeta de crédito.

Cuando me llegó el mensaje de texto de la transacción por parte de Bancolombia me dirigí al Banco, donde le conté a una funcionaria del banco lo que me había pasado y me dijo que había sido víctima de una estafa y canceló la tarjeta.

La funcionaria me dijo que nadie, puede pedirle a ningún cliente el código de seguridad, que esto es un fraude, que me comunicara con el supuesto vendedor y le haga saber la situación.

A través de WhatsApp 313 794 0477 le conté lo que me había sucedido, hablé con alguien de calidad y monitoreo que me dijo que se llamaba Yohevelin Volalla y me dijo que radicaría mi queja con el número de radicado: 486250.

La verdad es que yo no estoy interesado en su portafolio de servicios, ese ahorro que ustedes me dicen no los podría disfrutar porque yo no compro tiquetes de avión, inclusive nunca he viajado por avión, no tengo carro ni moto, tampoco estoy interesado en curso de openEnglish, etc.

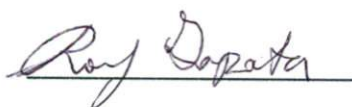
Soy un simple asalariado que gana un salario mínimo

PETICIÓN

Solicito la reversión del pago realizado el día 09 de diciembre por valor de \$749.000 por retractación del negocio informado, el cual se deriva en una estafa.

Recibo notificaciones en la dirección: Via 40 No. 75-95, correo rodneyzapatapalacio@gmail.com
celular 310 372 4590

Atentamente,



RODNEY ZAPATA

Cedula 72.209.311 de Barranquilla