

Guía Gráfica: ¿Cómo Ingresar un Reclamo en Plataformas Digitales por cargos NO reconocidos?

Temu

Paso 1	Abrir la aplicación de TEMU o ir a https://www.temu.com/us-es/support-center.html
Paso 2	Ir a 'Soporte' / 'Help Center'
Paso 3	Selecciona 'Pagos y Reembolsos'
Paso 4	Elige 'Cargo no reconocido' / 'Fraude'
Paso 5	Describir el problema y enviar el formulario.
Paso 6	Esperar respuesta vía correo o notificación (24–48h).

Amazon

Paso 1	Ir a: https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/contact-us
Paso 2	Iniciar sesión en la cuenta.
Paso 3	Seleccionar el pedido relacionado.
Paso 4	Elegir: 'No reconozco esta transacción'.
Paso 5	Seleccionar opción de contacto (chat, correo o teléfono).
Paso 6	El agente puede procesar el reembolso si aplica

AliExpress

Paso 1	Ir a: https://helpcenter.aliexpress.com/s/BuyerHelp/
Paso 2	Inicia sesión y ve a 'Mis Pedidos'
Paso 3	Busca el pedido relacionado y selecciona 'Abrir Disputa'
Paso 4	Selecciona 'Problema de Pago' y 'Pedido no Autorizado'
Paso 5	Explica la situación y llena el formulario
Paso 6	Espera la resolución (de 1-3 días hábiles)

Uber/Uber Eats

Paso 1	Abrir la app de Uber o Uber Eats.
Paso 2	Ir a 'Tus viajes' o 'Tus pedidos'
Paso 3	Seleccionar el viaje o pedido en cuestión.
Paso 4	Tocar 'Necesito ayuda' o 'Informar un problema'.
Paso 5	Elegir el motivo: 'No reconozco este cobro' o similar.
Paso 6	Describir el problema y enviar el formulario.
Paso 7	Esperar respuesta vía correo o notificación (24–48h).

PedidosYa

Paso 1	Abrir la aplicación de PedidosYa
Paso 2	Seleccionar 'Ayuda'
Paso 3	Seleccionar 'Problemas con pagos'
Paso 4	Seleccionar 'Alguien está usando mi tarjeta'
Paso 5	Llenar el formulario con la información requerida
Paso 6	Esperar resolución del caso (24–48h).

Google Play

Paso 1	Ir a: https://play.google.com/store/account/orderhistory
Paso 2	Iniciar sesión con la cuenta de Google.
Paso 3	Buscar la transacción en el historial.
Paso 4	Hacer clic en 'Informar un problema'.
Paso 5	Seleccionar: 'No reconozco esta compra' o 'Solicitar reembolso'
Paso 6	Completar el formulario y enviar.
Paso 7	Esperar respuesta (hasta 4 días hábiles).

Apple

Paso 1	Ir a: https://reportaproblem.apple.com/
Paso 2	Iniciar sesión con tu Apple ID.
Paso 3	Buscar la compra en la lista
Paso 4	Hacer clic en 'Reportar' o 'Solicitar reembolso'.
Paso 5	Seleccionar la razón del reclamo.
Paso 6	Describir el problema y enviar.
Paso 7	Apple responde entre 48–72h

PayPal

Paso 1	Entra a la aplicación de PayPal o
Paso 2	Inicia Sesión
Paso 3	En el menú ve a 'Centro de Resoluciones' y selecciona 'Reporta un problema'
Paso 4	Selecciona el movimiento
Paso 5	Elige el tipo de reclamo y selecciona 'Transacción no autorizada'
Paso 6	Completa el formulario con la información necesaria.
Paso 7	Espera la resolución (de 7-10 días hábiles)

Netflix

Paso 1	Ir a: https://help.netflix.com/es
Paso 2	Iniciar sesión en la cuenta del cliente.
Paso 3	Hacer clic en 'Contáctanos' (abajo en la página).
Paso 4	Elegir entre chat en vivo o llamada.
Paso 5	Explicar el problema con el cobro o suscripción.
Paso 6	El agente revisará el caso y resolverá.

HBOMax

Paso 1	Ir a la plataforma en: https://help.hbomax.com/
Paso 2	Ingresa a 'Ayuda' o 'Soporte'
Paso 3	Selecciona 'Facturación y suscripciones'
Paso 4	Elige 'No reconozco un cargo' o 'Problemas con Cobros'
Paso 5	Llena el formulario con la información necesaria
Paso 6	Espera la resolución (de 3-7 días hábiles)

Disney+

Paso 1	Ingresa a: help.disneyplus.com
Paso 2	Ve a 'Cuenta' y luego 'Facturación/Suscripción'
Paso 3	Selecciona 'No reconozco un cargo/problema de pago'
Paso 4	Puedes utilizar chat en vivo
Paso 5	Proporciona la información necesaria
Paso 6	Espera la resolución del caso (de 1-7 días hábiles)

ChatGPT

Paso 1	Entra a: chat.openai.com
Paso 2	Ve a 'Configuración' y luego 'Facturación'
Paso 3	Haz clic en 'Enviar una solicitud'
Paso 4	Elige 'Billing / Facturación' y selecciona 'No reconozco un cargo'
Paso 5	Proporciona la información necesaria
Paso 6	Espera la resolución del caso (de 1-3 días hábiles)

Spotify

Paso 1	Revisa si tienes cuenta o suscripción
Paso 2	Ve al soporte de Spotify en: https://support.spotify.com/cl/
Paso 3	Selecciona 'No reconozco un cargo' o 'Cobro que no autoricé'
Paso 4	Completa el formulario con la información necesaria
Paso 5	Espera la respuesta (de 1-5 días hábiles)

CanvaPro

Paso 1	Ir a canva.com/help
Paso 2	Haz clic en 'Contactar a Soporte' o 'Enviar solicitud'
Paso 3	Selecciona 'Facturación / Pago no reconocido'
Paso 4	Proporciona la información necesaria
Paso 5	Espera la resolución del caso (de 1-3 días hábiles)

Roblox

Paso 1	Ir a: roblox.com/support
Paso 2	Selecciona 'Billing & Payments'
Paso 3	En Tipo de solicitud selecciona 'No autoricé este cargo'
Paso 4	Proporciona la información necesaria
Paso 5	Atención inicial de 1.3 días
Paso 6	Resolución del caso de 3-10 días hábiles

PlayStation

Paso 1	Ir a: playstation.com/support
Paso 2	Selecciona 'Pagos y facturación'
Paso 3	Selecciona 'Problemas con transacciones'
Paso 4	Puedes utilizar chat en vivo, teléfono o formulario web

Paso 5	Comparte la información requerida
Paso 6	Espera la resolución del caso (3-7 días hábiles)