



Cristhian Mejia González <cristhianmejiagonzalez@gmail.com>

Petición: información desbloqueo de cuenta y retención de dinero.

2 mensajes

Cristhian Mejia González <cristhianmejiagonzalez@gmail.com>

8 de julio de 2022, 13:17

Para: denuncia@mozzart.com.co

Buenas tardes

Cordial saludo,

A través del presente me permito solicitar y conocer con urgencia, cuando (en qué fecha exacta) me van a desbloquear mi cuenta con usuario: BETICOMEJIA11, ya que hace meses realice una apuesta totalmente normal y me la bloquearon por una supuesta "forma inusual", me comentaron que la desbloquearían en días hábiles y ya han pasado casi 3 meses y no la han desbloqueado.

En el chat de la página nunca me han dado respuesta, ahora me informan que me toca por correo electrónico.

Así mismo me permito señalar que tienen retenido mi dinero de manera ilegal e insisto, NO ME DAN SOLUCIÓN.

Agradezco pronta respuesta

denuncie <denuncie@mozzart.com.co>

11 de julio de 2022, 15:58

Para: "Cristhian Mejia González (cristhianmejiagonzalez@gmail.com)" <cristhianmejiagonzalez@gmail.com>

Buenas tardes Cristhian,

Dando respuesta a su solicitud, adjuntamos un documento con toda la información.

Si tiene alguna duda, le invitamos a comunicarse con nuestros canales de atención:

E-Mail: help@mozzart.com.coPQR: denuncie@mozzart.com.co

Servicio al Cliente: 321 424 52 40

Chat de WhatsApp: +57 321 424 52 40

Cordialmente

Mozzartbet ColombiaFrom: "Cristhian Mejia González (cristhianmejiagonzalez@gmail.com)" <cristhianmejiagonzalez@gmail.com>To: denuncie@mozzart.com.co

Date: Fri, 8 Jul 2022 13:17:41 -0500

Subject: Petición: información desbloqueo de cuenta y retención de dinero.

WARNING: This message is from an EXTERNAL SENDER. Please be cautious, particularly with links and attachments. ***

UPOZORENJE: Ovu poruku je poslao SPOLJNI POŠILJALAC. Budite oprezni, posebno sa linkovima i dodacima u mejlu. ***

█ [Texto citado oculto]

 **Respuesta PQR - Cristhian Alberto Mejia Gonzalez.pdf**
96K



Fecha: 11 de Julio de 2022

Respetado señor: Cristhian Alberto Mejia Gonzalez

Ref. PQR - Petición: información desbloqueo de cuenta y retención de dinero

Una vez revisado su comportamiento en cuanto a las cuotas y formas de apuestas, encontramos que la misma va en contravención del artículo 2.5.3 de los Términos y Condiciones¹ establecidos por lo que, se procedió con el bloqueo de su cuenta.

Por lo tanto, reiteramos nuestra respuesta para su conocimiento y aclaración, teniendo en cuenta esta situación por el incumplimiento de los términos y condiciones descritos anteriormente y por consiguiente damos explicitud a su solicitud de acuerdo con la información:

En atención a esto, encontramos que su comportamiento como jugador no es el adecuado a los Términos y Condiciones de la plataforma por lo tanto no será permitido su juego en la misma para evitar mayores perjuicios para usted y para la compañía, de tal suerte que los dineros que usted depositó efectivamente en su cuenta y que no han sido jugados o que fueron cancelados, serán congelados y expuesto su caso ante las entidades de control pertinentes para su conocimiento y tranquilidad de los hechos aquí relatados.

4.2. En caso de que usted incumpla cualquiera de las disposiciones anteriores relativas a la sala de chat, el Operador tendrá derecho a eliminar la sala de chat o a cerrar inmediatamente su Cuenta de Usuario. Tras dicha terminación, el Operador le devolverá los fondos que puedan estar en su Cuenta de Usuario y excedan de cualquier cantidad que nos pueda deber en ese momento (si la hubiere). El Operador reportará cualquier chat sospechoso a la autoridad competente.

Los dineros que se hubieren ganado con violación a los Términos y Condiciones serán sujetos a investigación ante el ente regulador, así como el dinero de su cuenta.

¹ Términos y Condiciones publicados en la página de internet y aceptados expresamente por el jugador: 2.5.3. En caso de que el Operador sospeche razonablemente que el cliente ha infringido la ley, los Términos y Condiciones o el reglamento del Juego o sospeche razonablemente que ha intentado realizar un fraude contra la Empresa, el Operador tendrá el derecho de imponer un límite de apuestas a Su Cuenta o de anular todas las apuestas, cerrar la cuenta, retener el saldo de la Cuenta de Usuario y transferirlo al Presupuesto del Estado o a la Autoridad de Juego.

Para la compañía el cumplimiento de las Políticas, la Regulación, así como los Términos y Condiciones, se debe propender con especial cuidado, es por ello, que la forma de actuar suya dentro de la plataforma, sin el estricto seguimiento o en contra vía de esto, no podrá ser aceptado por la misma, razón por la cual, su cuenta de usuario fue bloqueado.

Es importante precisar, que esta determinación obedece a la autorregulación de la compañía en el estricto seguimiento de los Términos y Condiciones, le Ley y los lineamientos de juego responsable, por tanto, la compañía es quien se abstiene de permitir su juego dentro de la plataforma, sin que ello implique lo mismo en otras empresas. Por lo tanto, le invitamos a revisar los Términos y Condiciones de nuestra plataforma para su entendimiento y aclaración de esta situación.

Agradeciendo su comprensión al respecto, cualquier duda o inquietud adicional podrá ser puesta de presente mediante el correo electrónico: denuncie@mozzart.com.co, asimismo, le informamos que usted cuenta con cinco (5) días calendario para interponer un recurso de reconsideración ante la compañía, enviando al correo antes mencionado el recurso de reconsideración con todos los argumentos y pruebas que sustenten su solicitud.

Sin otro particular,

Atentamente,

Unidad de cumplimiento
Mozzartbet Colombia



Cristhian Mejia González <crishianmejiagonzalez@gmail.com>

Fwd: Recurso de reconsideración

1 mensaje

Cristhian Mejia González <crishianmejiagonzalez@gmail.com>

16 de julio de 2022, 12:52

Para: denuncie@mozzart.com.co

CCO: galn_00@hotmail.com

Buenas tardes

Cordial saludo,

A través del presente me permito remitir recurso de reconsideración respecto de la decisión notificada el pasado 11 de julio de 2022, lo anterior, encontrándome dentro del tiempo establecido para ello.

Agradeciendo la atención prestada

Cristhian Mejía

----- Forwarded message -----

De: **denuncie** <denuncie@mozzart.com.co>

Date: lun, 11 jul 2022 a la(s) 15:58

Subject: Re: Petición: información desbloqueo de cuenta y retención de dinero.

To: Cristhian Mejia González (crishianmejiagonzalez@gmail.com) <crishianmejiagonzalez@gmail.com>

Buenas tardes Cristhian,

Dando respuesta a su solicitud, adjuntamos un documento con toda la información.

Si tiene alguna duda, le invitamos a comunicarse con nuestros canales de atención:

E-Mail: help@mozzart.com.coPQR: denuncie@mozzart.com.co

Servicio al Cliente: 321 424 52 40

Chat de WhatsApp: +57 321 424 52 40

Cordialmente

Mozzartbet Colombia

From: "Cristhian Mejia González (crishianmejiagonzalez@gmail.com)" <crishianmejiagonzalez@gmail.com>**To:** denuncie@mozzart.com.co**Date:** Fri, 8 Jul 2022 13:17:41 -0500**Subject:** Petición: información desbloqueo de cuenta y retención de dinero.

WARNING: This message is from an EXTERNAL SENDER. Please be cautious, particularly with links and attachments. ***

UPOZORENJE: Ovu poruku je poslao SPOLJNI POŠILJALAC. Budite oprezni, posebno sa linkovima i dodacima u mejlu. ***

Buenas tardes

Cordial saludo,

A través del presente me permito solicitar y conocer con urgencia, cuando (en qué fecha exacta) me van a desbloquear mi cuenta con usuario: BETICOMEJIA11, ya que hace meses realice una apuesta totalmente normal y me la bloquearon por una supuesta "forma inusual", me comentaron que la desbloquearían en días hábiles y ya han pasado casi 3 meses y no la han desbloqueado.

En el chat de la página nunca me han dado respuesta, ahora me informan que me toca por correo electrónico.

Así mismo me permito señalar que tienen retenido mi dinero de manera ilegal e insisto, NO ME DAN SOLUCIÓN.

Agradezco pronta respuesta



Recurso de reconsideración.pdf

157K

Señores

MOZZART BET

denuncie@mozzart.com.co

E.S.D

Referencia: **Recurso de reconsideración respecto de la respuesta brindada el 11 de julio de 2022.**

Por medio del presente escrito y encontrándome dentro del término otorgado por la Unidad de Cumplimiento de Mozzartbet Colombia, me permito presentar RECURSO DE RECONSIDERACIÓN en contra de la respuesta brindada a través de correo electrónico el pasado 11 de julio de 2022, lo anterior en los siguientes términos:

HECHOS QUE FUNDAMENTAN EL RECURSO

1. La apuesta fue realizada el día 07 de Mayo del presente año, en el partido **CHELSEA VS WOLVERHAMPTON**, válido por la jornada 36 de la Premier League - Futbol de Inglaterra (EN VIVO).
2. El logro al cual le aposte EN VIVO, fue que el partido CHELSEA VS WOLVERHAMPTON finalizaba empatado, mi apuesta fue realizada EN VIVO cuando el partido se encontraba 2-0 a favor del CHELSEA. La apuesta fue por un valor de CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (COP\$50.000) a CUOTA 69.
3. Una vez finalizado el partido CHELSEA VS WOLVERHAMPTON (cuyo marcador final fue 2-2), la apuesta fue marcada como GANADA. No obstante, a partir de esa apuesta NO PUDE VOLVER A ABRIR y/o INGRESAR A MI CUENTA, pues la misma me aparecía bloqueada, por lo que me contacte por medio del chat para poder resolver el problema, y me manifiestan que mi cuenta ha sido bloqueada porque el sistema encontró MOVIMIENTOS INUSUALES E IRREGULARES EN MIS APUESTAS, Y POR LOS TERMINOS Y CONDICIONES PROCEDIERON A BLOQUEARLA.
4. La única apuesta realizada, fue la mencionada en los puntos 1 y 2, es decir, una apuesta totalmente normal, en el marco de un partido de la liga inglesa o premier league, en ese sentido, carece de toda lógica el proceder de bloquear mi cuenta.
5. Desde la casa de apuesta, me informan que la cuenta estará bloqueada de 5 a 90 días hábiles SIN JUSTIFICACION, que lo único que podía hacer era esperar. Me contacte en varias oportunidades a través del chat, y la única razón recibida era la misma, ESPERAR.
6. Durante todo este tiempo, nunca he obtenido una respuesta justificable del porque tienen mi cuenta bloqueada, y mucho menos una respuesta de cuando me van a desbloquear la misma. La semana pasada volví a escribir por el chat, y me informan que tengo que manifestar mi solicitud POR CORREO.
7. En virtud de lo anterior, el pasado viernes 8 de julio de 2022, se procedió a emitir petición formal a la dirección electrónica denuncie@mozzart.com.co a efectos de obtener mayor claridad de porque el operador, no ha depositado el dinero obtenido y/o ganado por la apuesta realizada y referida previamente y porque mi cuenta continua bloqueada.

8. La Unidad de Cumplimiento de Mozartbet Colombia emitió respuesta el pasado 11 de julio de 2022, en la cual indicaba entre otras cosas pero sin limitarse únicamente a ellas, la razón por la cual no entregaba el dinero obtenido por la apuesta ganada, y señalando que frente a la decisión adoptada procedía el recurso de reconsideración.

FUNDAMENTOS QUE SOPORTAN LA INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

1. FALTA DE ESPECIFICIDAD Y MOTIVACIÓN DE LA SUPUESTA VULNERACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Atendiendo a lo señalado por la Unidad de Cumplimiento de Mozartbet Colombia, en el escrito remitido el pasado 11 de julio de 2022, se puede apreciar que me señalan que como jugador, mi comportamiento va en contravención y/o ha vulnerado lo consagrado en el sub-numeral 2.5.3. del numeral 2.5. de los términos y condiciones de esta casa de apuestas, el cual establece lo siguiente:

“(…) 2.5 CIERRE DE UNA CUENTA DE USUARIO

(…)

2.5.3. En caso de que el Operador sospeche razonablemente que el cliente ha infringido la ley, los Términos y Condiciones o el reglamento del Juego o sospeche razonablemente que ha intentado realizar un fraude contra la Empresa, el Operador tendrá el derecho de imponer un límite de apuestas a Su Cuenta o de anular todas las apuestas, cerrar la cuenta, retener el saldo de la Cuenta de Usuario y transferirlo al Presupuesto del Estado o la Autoridad de Juego. (…)”

Como se puede apreciar, la disposición citada por la Unidad de Cumplimiento de Mozartbet Colombia establece diferentes situaciones por las cuales esta casa de apuesta, puede de manera arbitraria bloquear la cuenta y retener el valor obtenido a causa de las apuestas ganadas, encontrándose entre ellas, las siguientes: i) el cliente ha infringido la ley, ii) el cliente ha infringido los términos y condiciones, iii) el cliente ha infringido el reglamento del juego, y iv) el operador sospeche razonablemente que el cliente ha intentado realizar un fraude contra la empresa. Lo anterior, permite que esta casa de apuestas pueda llegar a adoptar la siguiente postura respecto de las diversas apuestas que se realicen: “...el Operador tendrá el derecho de imponer un límite de apuestas a Su Cuenta o de anular todas las apuestas, cerrar la cuenta, retener el saldo de la Cuenta de Usuario...”.

Teniendo claro lo anterior, y una vez analizada la respuesta brindada por ustedes el 11 de julio de 2022, resulta diáfano que en ningún momento, Mozartbet Colombia como operador, establece de manera clara, cual fue la razón por la cual decidió bloquearme la cuenta y retenerme el dinero obtenido producto de la apuesta realizada y ganada en su plataforma, generándose a partir de lo anterior, la primera irregularidad en su actuar, la cual consistente en citar de manera genérica, una disposición contenida en sus términos y condiciones, pero en ningún momento específica como ya se ha indicado previamente, cual fue la situación y/o escenario en concreto que “motivó” al operador a actuar de la manera ya señalada.

Finalmente y respecto a este punto, es de advertir de igual manera, que la Unidad de Cumplimiento de Mozartbet Colombia en otro de los apartes de la respuesta remitida el 11 de julio de 2022, señala que:

“Para la compañía el cumplimiento de las Políticas, la Regulación, así como los Términos y Condiciones, se debe propender con especial cuidado, es por ello, que la forma de actuar suya dentro de la plataforma, sin el estricto seguimiento o en contra vía de esto, no podrá ser aceptado por la misma, razón por la cual, su cuenta de usuario fue bloqueado.” (Negrilla y subrayado añadido fuera de texto).

De lo anterior se puede concluir que Mozartbet Colombia ha decidido bloquearme la cuenta de usuario, no obstante, en ningún momento especifica cual fue la parte pertinente que supuestamente vulneré como jugador, ni tampoco especifica cual fue el actuar que conllevó a la decisión de bloquear la cuenta. En otras palabras, el operador nunca aclara sí se vulneraron las políticas, o la regulación o los términos y condiciones, ni tampoco especifica cual fue mi actuar, **ni mucho menos acredita o demuestra alguna situación o hecho que amerite la decisión adoptada**, tan solo basa su actuar -bloqueo de cuenta y retención del dinero ganado-, en una sospecha que le sobreviene, vulnerándome con ello, la presunción de buena fe que pregonan el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia.

2. VULNERACIÓN DEL ARTÍCULO 83 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Como se indicó previamente, Mozartbet Colombia decidió bloquearme la cuenta y retener el dinero y ganado de la apuesta realizada, amparado su actuar en una sospecha, sin embargo, en ningún momento acredita cuales son los fundamentos que motiva su actuar -actuar de Mozartbet Colombia-, ni mucho menos exhibe prueba alguna que cobije ese proceder, lo anterior termina siendo no solo un actuar arbitrario e injustificado, sino también, un notorio caso de vulneración al principio de buena fe que me asiste como persona, y que se encuentra consagrado en el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia, y el cual señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presume en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas.” (Subrayado añadido fuera de texto).

3. FALTA DE PRUEBA DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN EL ACTUAR DE MOZZARTBET COLOMBIA

Analizado el documento remitido por Mozartbet el pasado 11 de julio de 2022, se puede apreciar que, pese a que me endilgan el incumplimiento y/o la vulneración de las políticas o la regulación o los términos y condiciones, en ningún momento se me indica claramente, cuales son los supuestos de hechos y probatorios con los que cuenta Mozartbet para emitir tal juicio, y fundamentar la decisión de bloquearme la cuenta y retener el dinero obtenido y ganado por la apuesta realizada en el partido Chelsea vs Wolverhampton valido por una jornada de la liga premier inglesa, ante ello, resulta apenas pertinente traer a colación lo señalado en el artículo 167 del Código General del Proceso, el cual indica que:

“ARTÍCULO 167. CARGA DE LA PRUEBA. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.” (Subrayado añadido fuera de texto).

En virtud a lo manifestado previamente, presento las siguientes:

PETICIONES

En virtud de lo anterior, solicito de la manera más respetuosa, que Mozzartbet Colombia me indique y responda de manera independiente, cada una de las siguientes peticiones:

PRIMERA: Que Mozzartbet Colombia me indique ¿Por qué continua bloqueada mi cuenta?

SEGUNDA: Que Mozzartbet Colombia me indique y traslade ¿Cuáles son las pruebas que motivan su proceder?

TERCERA: Que Mozzartbet Colombia me indique ¿En qué fecha exacta procederá a desbloquear mi cuenta?

CUARTA: En caso de que no se pueda obtener una respuesta de fondo a cada una de las anteriores peticiones, solicito me indica los argumentos de hecho y de derecho que sustentan dicho actuar.

QUINTA: Solicito a Mozzartbet Colombia DESBLOQUEAR mi cuenta ya que no tiene FUNDAMENTOS JUSTIFICABLES de su proceder.

NOTIFICACIONES

Quedo atento a su pronta y satisfactoria respuesta de lo aquí narrado y peticiones establecidas, la cual se podrá notificar al correo: cristianmejiagonzalez@gmail.com

Agradeciendo la atención prestada,

Cordial saludo,

CRISTHIAN MEJÍA G.

Con copia a Coljuegos

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.098.709.007**

MEJIA GONZALEZ

APELLIDOS

CRISTHIAN ALBERTO

NOMBRES

Cristhian Mejia G
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **12-AGO-1991**

BARRANCABERMEJA
(SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.78

ESTATURA

O+

G.S. RH

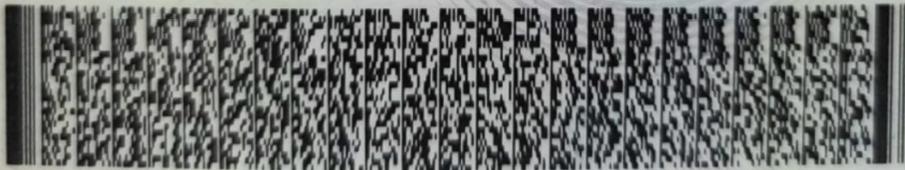
M

SEXO

12-AGO-2009 BUCARAMANGA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sanchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



P-2700100-00175609-M-1098709007-20090907

0015774955A 1

32749844