

# Alerta de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission ■ Bureau of Consumer Protection ■ Division of Consumer & Business Education

## Cómo comprar, obsequiar y utilizar las tarjetas de regalo

*Buying, Giving, and Using Gift Cards*

Comprar regalos puede ser un verdadero dilema. Imagínese tan solo en elegir un regalo para su melindrosa tía María, o qué comprarle a su compañero de trabajo o a la niñera de su hijo. La respuesta a este dilema puede ser una tarjeta de regalo: un obsequio que se adapta a las necesidades y a los gustos de todos y que permite que el destinatario del regalo consiga exactamente lo que desea en una tienda o en un restaurante.

Antes de que salga a comprar una pila de tarjetas de regalo, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, desea que usted conozca los diferentes tipos de tarjetas de regalo. Además, la agencia le ofrece algunas recomendaciones para comprarlas y usarlas.

- *Las tarjetas de regalo de los comercios* son vendidas por tiendas y restaurantes y solamente se pueden utilizar en los establecimientos de los comerciantes que las emiten.
- *Las tarjetas de regalo emitidas por bancos* tienen el logotipo de una red de tarjetas de pago como American Express, Discover, MasterCard o Visa y se pueden usar en todos los lugares que las acepten.

A partir del 22 de agosto de 2010 rigen nuevas reglas para las tarjetas de regalo. Estos son los puntos más destacados:

- El dinero de una tarjeta de regalo no puede expirar antes de transcurridos cinco años a partir de la fecha de compra de la tarjeta, o a partir de la última fecha en la cual se le cargaron fondos a la tarjeta. Si la fecha de expiración de la tarjeta es antes de dichas fechas, usted puede pedir que le transfieran el dinero a una nueva tarjeta de reemplazo sin cargo alguno.
- Solamente se pueden aplicar cargos por inactividad cuando la tarjeta no ha sido utilizada por un mínimo de un año, y únicamente pueden aplicarle un cargo una vez por mes. Pero le pueden cobrar un cargo por comprar la tarjeta o para reemplazar una tarjeta robada o perdida.
- La fecha de expiración de la tarjeta debe estar claramente declarada en la tarjeta, y los cargos aplicables deben estar declarados en la tarjeta o en su envoltorio. *Hay una excepción: Algunas tarjetas producidas antes del 1º de abril de 2010 que listan un breve plazo de expiración o la aplicación de cargos por inactividad durante el primer año puede venderse hasta el 31 de enero de 2011. Pero, sin consideración de lo que diga la tarjeta, usted está protegido por las nuevas reglas.*

### Recomendaciones para comprar tarjetas de regalo

Cuando compre una tarjeta de regalo, la FTC le recomienda que:

- Compre en lugares conocidos y confiables. Evite comprar tarjetas de regalo en sitios de subastas en línea porque podrían estar falsificadas o pueden haber sido obtenidas de manera fraudulenta.
- Antes de comprar la tarjeta, lea la letra pequeña. ¿Le aplican algún cargo para comprarla? Y si compra la tarjeta por teléfono o en línea, ¿le cobrarán los gastos de despacho y envío? Si los términos y condiciones no son de su agrado, compre en otro lado.

- 
- Averigüe si después de comprar la tarjeta le deducirán algún cargo.
  - Inspeccione la tarjeta antes de comprarla. Verifique que los adhesivos de protección estén intactos. Asegúrese de que la banda con los códigos que figura al dorso de la tarjeta no haya sido raspada de manera de revelar las cifras del PIN. Si encuentra tarjetas adulteradas repórtelas a la tienda que las vende.
  - Entréguele al destinatario de la tarjeta el recibo original para que pueda verificar la compra de la tarjeta en caso de que la pierda o se la roben.
  - Considere la situación financiera de la tienda o restaurante.
    - o Si le compra una tarjeta a una compañía que se declara en bancarrota o que deja de operar comercialmente, la tarjeta puede valer menos de lo que usted se esperaba.
    - o Si el comercio cierra la tienda localizada cerca del domicilio del destinatario del regalo, puede que se le dificulte encontrar otro lugar para usar la tarjeta.
    - o Una compañía que se declara en bancarrota debe reconocer el valor de sus tarjetas de regalo, o un competidor puede aceptar la tarjeta. Para averiguarlo, llame a la compañía o a su competidor. Aunque actualmente la compañía no esté aceptando tarjetas de regalo, vuelva a consultar periódicamente ya que tal vez podrían aceptarlas como medio de pago más adelante.

## Recomendaciones para usar tarjetas de regalo

Si tiene una tarjeta de regalo en su poder, úsela inteligentemente:

- Lea los términos y condiciones cuando reciba la tarjeta y verifique si tiene una fecha de vencimiento o algún otro cargo.
- Si le parece que el valor de la tarjeta expiró o que le dedujeron algunos cargos, comuníquese con la compañía que emitió la tarjeta. Puede que aún así le reconozcan el valor de la tarjeta o que le anulen los cargos deducidos.
- Pídale a la persona que le regaló la tarjeta la información de los términos y condiciones, el recibo original de compra o el número de ID de la tarjeta, y guarde todo en un lugar seguro.
- Use su tarjeta lo antes posible. No es inusual extraviar las tarjetas u olvidarse de que las tenía, si las usa pronto podrá aprovechar todo su valor.
- Trate su tarjeta como si fuera dinero en efectivo. Si la pierde o se la roban, infórmeselo inmediatamente al emisor, ya que si no lo hace podría perder el valor de la tarjeta. Algunos emisores no reemplazan las tarjetas perdidas o robadas y otros cobran un cargo por entregarle una tarjeta nueva de reemplazo. Si logra que le entreguen una nueva tarjeta, seguramente necesitará presentar los comprobantes de compra de la tarjeta y suministrar el número de identificación correspondiente. La mayoría de los emisores de tarjetas de regalo tiene una línea telefónica gratuita para reportar la pérdida o robo de las tarjetas.

## Problemas y quejas

Si se le presenta un problema con una tarjeta de regalo, primero comuníquese con la compañía que la emitió. Si no puede resolver el problema con el emisor, probablemente desee presentar una queja ante las autoridades competentes:

- Para presentar una queja relacionada con tarjetas emitidas por comerciantes minoristas, establezca contacto con la Comisión Federal de Comercio visitando en internet [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame a la línea gratuita 1-877-FTC-HELP. También puede presentar una queja ante su Fiscal General estatal (para consultar un listado de las oficinas estatales, visite [www.naag.org](http://www.naag.org)).

- 
- Para presentar una queja relacionada con tarjetas emitidas por bancos nacionales: Póngase en contacto con *Comptroller of the Currency's (OCC) Customer Assistance Group* llamando al 800-613-6743 o enviando un e-mail a: **customer.assistance@occ.treas.gov**. OCC es la agencia encargada de estatuir, regular y supervisar a los bancos nacionales.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas.

Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite **ftc.gov/espanol** o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el nuevo video *Cómo Presentar una Queja* disponible en **ftc.gov/video**. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

|                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| FEDERAL TRADE COMMISSION | ftc.gov          |
| 1-877-FTC-HELP           | FOR THE CONSUMER |