

# 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. ¿Qué le puede comprar a una persona que tiene de todo: a su melindrosa tía María, a su compañero de trabajo o a la niñera de su hijo? La solución para este problema puede ser una tarjeta de regalo: un obsequio adaptado a las necesidades y a los gustos de todos que les permite conseguir exactamente lo que desean. Pero antes de comprar un montón de tarjetas de regalo de su tienda favorita o restaurante, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, desea que usted sepa que algunas veces estas tarjetas pueden tener algún tipo de limitación o cargos extras. Por ejemplo, algunas tarjetas solamente se pueden utilizar en las tiendas de los comerciantes que las emiten; otras se pueden usar en cualquier tienda o en línea. Algunas tarjetas tienen fecha de expiración y hay otras que se pueden “recargar” o agregarle dinero a su saldo. Y también hay otras tarjetas que tienen cargos de activación, de transacción, de mantenimiento mensual, cargos por reemplazar tarjetas perdidas o robadas o por consulta de saldos. O puede haber otros cargos por inactividad. Por ejemplo, si alguien no ha usado la tarjeta por mucho tiempo, digamos, 24 meses, un cargo puede ser deducido del balance de la tarjeta cada mes hasta que se vuelva a usar la tarjeta o hasta que se acabe el balance disponible.

Se espera que los consumidores gasten \$25 billones en tarjetas de regalos en las época de fiestas del 2006, lo cual es un aumento de \$18 billones de lo que se gastó hace un año.

### **Recomendaciones para comprar tarjetas de regalo**

Las tarjetas emitidas por las tiendas son generalmente expedidas sin cargo. Pero los bancos a menudo cobran por sus tarjetas. Algunas tarjetas de regalo emitidas por bancos vienen con un código de identificación personal o PIN que permite que el usuario retire dinero de los cajeros automáticos ATM.

Sin importar a quién o en donde usted compre una tarjeta de regalo:

- Cómprala de una fuente que usted conozca y confíe. Evite comprar tarjetas de regalo en sitios de subastas en línea; las tarjetas pueden ser imitaciones o puede ser que hayan sido conseguidas fraudulentamente.
- Lea la letra chica antes de comprar. Si no le gustan los términos y condiciones, compre en otro lugar.
- Al comprar la tarjeta, consulte la fecha de expiración y los cargos aplicables. Es posible que esta información esté incluida en la misma tarjeta, en el sobre de la tarjeta o en el sitio Web del emisor. Si no encuentra estos datos, pregunte. Si la información no está incluida en la tarjeta sino por separado, dele esa información al destinatario cuando le dé la tarjeta para ayudarlo a proteger su valor.
- Inspeccione la tarjeta antes de comprarla. Verifique que no se haya removido alguna estampilla de protección. También asegúrese de que los códigos en la parte de atrás no hayan sido revelados de manera que se vea el número de identificación (PIN). Si encuentra tarjetas que han sido comprometidas, repórtelas a la tienda que vende las tarjetas.

- Entregue el recibo original de la compra de la tarjeta, aparte de la tarjeta en sí y la información, ya que ese recibo puede servir para verificar la compra en caso de que la tarjeta sea perdida o robada.
- Considere los cargos de compra: ¿Le aplican un cargo por comprar o activar la tarjeta? ¿Si compra la tarjeta por teléfono o en línea, le aplicarán un cargo por enviársela? ¿Le costará todavía un poco más si pide que se la envíen por un servicio de correo expreso?
- Considere los cargos aplicables al destinatario de la tarjeta. Puede ser un poco bochornoso regalar una tarjeta por un valor de \$50 y que una gran parte de ese monto se esfume en los cargos que le apliquen al destinatario cuando quiera usarla.
- Verifique las excepciones aplicables a las compras. Por ejemplo: ¿El destinatario de la tarjeta puede usarla en cualquiera de los locales de venta de la tienda y en su sitio Web? ¿Las tarjetas “para todo propósito” realmente pueden utilizarse para comprar comestibles o gasolina?

## Recomendaciones para usar tarjetas de regalo

Si usted recibió una tarjeta de regalo, sea astuto al usarla:

- Lea los términos y condiciones cuando reciba la tarjeta y verifique si tiene una fecha de vencimiento o algún otro cargo.
- Si no recibió la información de los términos y condiciones, el recibo original de compra ni el número de ID de la tarjeta, pídselos a quien le hizo el regalo y guarde todo en un lugar seguro.
- Piense que su tarjeta es como si tuviera dinero en efectivo. Si la pierde o se la roban, infórmeselo inmediatamente al emisor, ya que si no lo hace podría perder el valor total de la tarjeta. Algunos emisores no reemplazan las tarjetas perdidas o robadas y otros cobran un cargo por entregarle una nueva de reemplazo. En caso de que pueda obtener una nueva tarjeta, seguramente necesitará presentar los comprobantes de compra de la tarjeta y suministrar el número de identificación de la tarjeta. La mayoría de los emisores de tarjetas de regalo tiene una línea telefónica gratuita para reportar la pérdida o robo de las tarjetas.
- Si su tarjeta expira antes de haber tenido la oportunidad de usarla o de agotar todo su valor, comuníquese con el emisor. Es posible que le extiendan la fecha de expiración, aunque también es posible que para extenderle el plazo le cobren un cargo. Algunos comerciantes han dejado de cobrar cargos por inactividad o por fechas de expiración, así que debe verificar con la compañía que emite la tarjeta para asegurarse que tiene la información mas reciente.

## Problemas y quejas

Si se le presenta un problema con una tarjeta de regalo, primero comuníquese con la tienda o la institución financiera 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 a tarjetas emitidas por comerciantes minoristas: Póngase en 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 oficinas estatales, visite [www.naag.org](http://www.naag.org)).

Para presentar una queja relacionada a tarjetas emitidas por bancos nacionales: Póngase en contacto con *Comptroller of the Currency's (OCC) Customer Assistance Group* llamando al 1-800-613-6743 o enviando un e-mail a: [customer.assistance@occ.treas.gov](mailto:customer.assistance@occ.treas.gov). OCC es la agencia encargada de estatuir, regular y supervisar a los bancos nacionales, algunos de los cuales emiten tarjetas de regalo.

FEDERAL TRADE COMMISSION	<a href="http://ftc.gov">ftc.gov</a>
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER