



# CÓMO COMPRENDER LOS REEMBOLSOS POR CORREO

por Greg Abbott, Procurador General de Texas

LOS CONSUMIDORES AHORRADORES CONOCEN los beneficios de recortar cupones y solicitar reembolsos instantáneos en efectivo en las tiendas. Los fabricantes y comerciantes frecuentemente atraen a los compradores ofreciéndoles estos descuentos inmediatos al momento de la compra.

Sin embargo, muchos reembolsos son de tipo que se tienen que solicitar por correo postal después de la compra, los cuales pueden causar algo de confusión. En estos casos, el consumidor se ve obligado a pagar el precio total del artículo al momento de la compra, y luego enviar la documentación adecuada al fabricante o comerciante para así recibir un reembolso parcial o completo por correo postal.

Típicamente los consumidores deben proporcionar fotocopias de la hoja de reembolso, el recibo de venta, el acuerdo de servicio o factura, el código UPC y el nombre, la dirección y número de teléfono del cliente. El papeleo generalmente deber ser remitido dentro de 30 días después de la compra. Los consumidores generalmente reciben sus reembolsos hasta 12 semanas después. El cheque de reembolso mismo podría

tener una fecha de caducidad y debe ser cobrado o depositado antes de tal fecha límite.

Nuestra oficina les anima a los consumidores que intentan solicitar reembolsos por correo de mantener documentación detallada de sus compras. Siga cuidadosamente las instrucciones en el formulario de reembolso y entregue puntualmente todo documento requerido cuando presenta una solicitud para un reembolso. Mantenga una copia de lo que envió al fabricante o al comerciante, para tener documentación de la transacción en caso que surgieran problemas.

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Comisión, FTC) informa que por ley, las compañías deben enviar reembolsos dentro del marco de tiempo prometido. Si no se especifica el tiempo, el reembolso debe llegar dentro de un marco de tiempo "razonable". "Razonable" frecuentemente se interpreta como un plazo dentro de 30 días.

Si no recibe su cheque de reembolso tal como le fue prometido o dentro de un marco de tiempo razonable, ante todo póngase en contacto con la compañía. Busque una dirección para escribirles o

un número de teléfono para llamar. La mayoría de fabricantes y comerciantes harán un esfuerzo de buena fe para intentar resolver las disputas con sus clientes. Muchas veces, una falta de notificación a un cliente informándole que un cheque de reembolso llegará tarde es el resultado de mal servicio al cliente, en lugar de una violación de la ley.

Sin embargo, si no está satisfecho con la manera que el asunto está siendo manejado, o si jamás llega su cheque de reembolso o si éste llega tarde, puede presentar una queja con mi oficina, por Internet en [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us) o por teléfono a la línea gratuita 1 (800) 252-8011. También puede presentar una queja con la Oficina de Éticas Comerciales (Better Business Bureau, BBB) y la Comisión de Comercio Federal.

Los consumidores frecuentemente preguntan acerca de cheques de reembolso que no llegan. La paciencia es la llave para reembolsos por correo. Lea la letra pequeña del acuerdo de reembolso y conozca las fechas de vencimiento de la oferta para que pueda reclamar el descuento prometido.

## PUNTOS PARA RECORDAR



### INFÓRMESE SOBRE LOS REEMBOLSOS POR CORREO

- Mantenga presente la fecha de compra, la fecha límite de la oferta de reembolso y la fecha de caducidad del cheque de reembolso.
- Envíe el papeleo de un modo puntual.
- Guarde fotocopias de las transacciones para sus propios archivos.

Si su reembolso jamás llega o llega tarde, presente una queja con la Procuraduría General por Internet al [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us) o por teléfono al 1(800) 252-8011.



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS  
GREG ABBOTT