



NUEVA LEY DE TEXAS SOBRE LOS REEMBOLSOS POR CORREO AYUDA A LOS CONSUMIDORES

por El Procurador General de Texas Greg Abbott

LOS FABRICANTES Y VENDEDORES a menudo atraen a los compradores ofreciendo reembolsos y descuentos en la compra de bienes y servicios. Algunos vendedores ofrecen reembolsos al instante, pero los reembolsos por correo son más comunes y a menudo confunden a los consumidores.

Los consumidores a menudo se quejan de que los reembolsos por correo tienen términos, condiciones, cuotas y costos no divulgados. También se quejan de que frecuentemente los vendedores tardan meses en remitir los cheques de reembolso.

Bajo una nueva ley de Texas que entró en vigor el primero de septiembre de 2007, la empresa que ofrece un reembolso debe enviarlo al consumidor durante el tiempo declarado. Si no se define un tiempo, la empresa tiene que pagar el reembolso dentro de 30 días después de que el consumidor presenta la solicitud.

Si el consumidor presenta dentro del tiempo adecuado una solicitud de reembolso incompleta, la empresa tiene que procesarla como si estuviera completa o avisar al consumidor que la envió incompleta.

Bajo los términos de la nueva ley, un “reembolso para el consumidor” está limitado a una oferta de efectivo, crédito

o crédito para una compra en el futuro en conexión con la venta de un bien o servicio que se vendió por 10 dólares o más. También se limita a ofertas que requieren que los consumidores envíen por correo o electrónicamente la solicitud de reembolso después de la compra.

La Procuraduría General anima a los consumidores que están tratando de reclamar un reembolso a que mantengan buenos archivos de la compra. Los consumidores tienen que seguir las instrucciones en el formulario de reembolso y presentar la documentación requerida a tiempo. Cualquier persona que presente un reembolso debe guardar una copia de todos los documentos que envió al fabricante o vendedor como referencia en caso de que surja un problema.

Los consumidores que no reciban su cheque de reembolso dentro del plazo de tiempo designado, deben contactar a la empresa primero. La mayoría hará un esfuerzo de buena fe por resolver cualquier situación. Muchas veces, el no avisar a un consumidor que el reembolso llegará tarde es mal servicio al cliente, y no se trata de una violación de la ley.

Los consumidores que no están satisfechos con el manejo de los reembolsos o que no reciben sus cheques de reembolso pueden presentar una queja

ante la Procuraduría General en www.oag.state.tx.us. La violación de la nueva ley de Texas está sujeta a acción de un consumidor o de la Procuraduría General bajo la Ley de Texas Contra Prácticas Empresariales Engañosas (DTPA). Los consumidores que creen que una empresa ha violado la nueva ley de reembolsos deben avisarnos y describir el problema. Las quejas deben incluir si la empresa usó términos engañosos o condiciones escondidas; si no cumplió con sus obligaciones; o si un reembolso llegó tarde o no llegó.

Los consumidores también pueden presentar una queja ante la Oficina de Ética Comercial (BBB) y la Comisión Federal de Comercio (FTC). Los reembolsos están sujetos a medidas de la FTC, la cual aconseja que las empresas deben enviar los reembolsos dentro del tiempo prometido o si no especifican una fecha, dentro de un tiempo razonable. Al igual que con la nueva ley de Texas, la FTC a menudo interpreta “razonable” como dentro de 30 días. Para más información, visite la página Internet www.ftc.gov.

Recuerde: la paciencia es la clave de los reembolsos por correo. Lea la letra pequeña del acuerdo y conozca las fechas de vencimiento de la oferta para que pueda reclamar el descuento prometido.

PUNTOS PARA RECORDAR



REEMBOLSOS POR CORREO

La nueva ley de reembolsos de Texas se encuentra en el Código de Empresas y Comercio de Texas, Capítulo 35, Sección 35.43. Para verla en línea, acuda a www.capitol.state.tx.us.

Para reclamar con éxito un reembolso por correo:

- Esté al pendiente de la fecha de la compra, de vencimiento de la oferta de reembolso y de vencimiento en el cheque de reembolso.
- Envíe el papeleo necesario a tiempo.
- Guarde copias de la transacción para su propio archivo.

Si su reembolso nunca llega o llega tarde, presente una queja ante la:

Procuraduría General de Texas
(800) 252-8011
www.texasattorneygeneral.gov

Oficina de Ética Comercial (BBB)
www.bbb.org

Comisión Federal de Comercio (FTC)
(877) 382-4357
www.ftc.gov

Para más información sobre este y otros temas del consumidor, visite la página Internet de la Procuraduría General en www.texasattorneygeneral.gov.



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS
GREG ABBOTT