

Alerta de la FTC para Consumidores

Comisión Federal de Comercio ■ Negociado de Protección del Consumidor ■ División de Educación del Consumidor y los Negocios

Compra en reserva: Otra manera de comprar

Layaway: Another Way to Buy

Si no quiere pagar con tarjeta y no dispone del dinero en efectivo necesario, quizás desee preguntarle al vendedor si ofrece un plan de compra en reserva para pagar en cuotas. Los planes de compra en reserva (*layaway plans*) están diseñados para las personas que desean comprar productos y servicios sin utilizar el crédito o sin pagar de inmediato el precio total.

Cuando usted compra un artículo a crédito, se lleva la mercadería a su casa. Cuando lo compra en reserva, por lo general paga un depósito — que normalmente es un porcentaje del precio de compra — y va pagando el resto con el transcurso del tiempo; el vendedor retiene la mercadería reservada y usted se la lleva cuando termina de pagar el precio total del artículo.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*), la agencia nacional de protección del consumidor, dice que es importante preguntar cómo funcionan los planes de compra en reserva del establecimiento específico. Averiguar de antemano le puede evitar posteriores problemas.

Compra en reserva en línea

Los planes de compra en reserva no se limitan únicamente a los puntos de venta tradicionales de atención al público; algunos comerciantes que operan en línea también utilizan este tipo de planes. Algunos sitios de compra en reserva operan como una combinación de motor de búsqueda de compras y un mercado de compras en línea: Las compañías cuentan con cientos de comerciantes y vendedores minoristas que operan en línea que venden artículos de marca. Primero, usted selecciona un producto y después lo paga: algunos sitios cobran a través de un débito electrónico de su cuenta corriente bancaria; otros exigen el pago por medio del envío de un cheque u orden de pago por correo postal. Y hay otros que aceptan pagos con tarjetas de crédito o débito o que usan servicios de pago en línea. Cuando usted termina de pagar el costo total, el servicio de compra en reserva en línea le paga al comerciante, y el comerciante le envía el producto a usted.

Algunos sitios ofrecen planes de compra en reserva para adquirir bienes intangibles o servicios, como por ejemplo viajes, boletos para eventos deportivos — e incluso para pagar una cirugía. Por ejemplo, si está planificando tomar unas vacaciones en Bahamas dentro de seis meses, o está programando someterse a una cirugía estética dentro de nueve meses, hay sitios Web que se encargan de administrar su plan de pago.

Recomendaciones para las compras en reserva

Consiga la política de compra en reserva del comerciante por escrito. Busque información detallada sobre los siguientes puntos:

- **Los términos y condiciones del plan de compra en reserva:** Averigüe cuánto tiempo tiene para pagar la mercadería o el servicio; cuáles son las fechas de vencimiento de sus pagos; cuál es el monto mínimo a pagar y los cargos que posiblemente tenga que pagar por utilizar el plan, como por ejemplo un cargo por servicio o gasto administrativo. Averigüe si le aplicarán un cargo o penalidad por saltarse o atrasarse en un pago: ¿Le cancelarán su contrato? ¿La mercadería será devuelta al inventario?
- **La política de devolución:** Si después de pagar algunas o todas las cuotas de pago no desea que le entreguen la mercadería, ¿puede obtener un reintegro? Las políticas de los vendedores pueden variar: algunos le devolverán todo su dinero; otros pueden cobrarle un cargo por servicio no reembolsable; y hay algunos que pueden ofrecerle un crédito por el monto pagado.

Verifique la reputación del negocio. Establezca contacto con la Oficina del Fiscal General de su estado de residencia (www.naag.org), su agencia local de protección del consumidor (www.consumeraction.gov), y su oficina local de Better Business Bureau (www.bbb.org). Ellos podrán informarle si han recibido quejas de otros consumidores sobre el vendedor o servicio en línea.

Guarde bien los registros y comprobantes de los pagos de la mercadería comprada en reserva. Le serán útiles si se le presenta un problema con el vendedor.

¿Cuáles son las leyes que lo protegen?

No hay una ley federal en vigor que se aplique específicamente a los planes de compra en reserva, pero la Ley de la FTC (*FTC Act*) establece que las prácticas desleales o engañosas son ilegales. Para averiguar si las leyes estatales o locales cubren las compras en reserva, consulte con la oficina de su fiscal general estatal (www.naag.org), su agencia local de protección del consumidor (www.consumeraction.gov) y con su oficina local de Better Business Bureau (www.bbb.org).

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para 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 www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. 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