



PHOTO: GETTY IMAGES

## Asuntos de facturación de tarjetas de crédito y débito

### Lo que necesita saber

La gente está haciendo más compras que nunca usando tarjetas de crédito y débito. Entre más use sus tarjetas, mayor será la probabilidad que tenga un problema con la facturación del crédito o débito, como una compra no autorizada, un cargo por la cantidad incorrecta o un artículo devuelto que no fue acreditado correctamente a su cuenta.

¿Qué puede hacer para proteger su dinero? Hay leyes federales para ayudar a los consumidores y limitar su responsabilidad legal por los problemas de facturación del crédito o débito: el Reglamento E y la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA, por sus siglas en inglés) para las tarjetas de débito y el Reglamento Z y la Ley de Veracidad en los Préstamos (TILA, por sus siglas en inglés) para las tarjetas de crédito. (El Reglamento E y EFTA proporcionará protecciones para las cuentas prepagadas a partir del 1 de abril de 2019).

El Reglamento E proporciona protecciones para los consumidores que transfieren fondos a través de métodos electrónicos. Estos métodos incluyen transacciones en puntos de venta (POS, por sus siglas en inglés) y en cajeros automáticos (ATM, por sus siglas

Evento	Obligación del consumidor	Responsabilidad legal del consumidor
Pierde o le roban su tarjeta de débito o número de identificación personal (PIN).	<p>Notificar al banco dentro de dos días hábiles después de enterarse de la pérdida o robo.</p> <p>Notificar al banco dentro de 60 días después de recibir su estado de cuenta que muestra la primera transferencia no autorizada.</p> <p>Notificar al banco más de 60 días después de recibir su estado de cuenta que muestra la primera transferencia no autorizada.</p>	<p>Usted será responsable por no más de \$50 de la transferencia no autorizada.</p> <p>Usted podría ser responsable de hasta \$500 de la transferencia no autorizada.</p> <p>Usted podría ser responsable por toda la transferencia no autorizada que la institución establece que no habría ocurrido si el consumidor hubiera notificado a la institución dentro del plazo de 60 días.</p>
No pierde o le roban su tarjeta de débito o (PIN), pero el número de tarjeta se usa para transacciones no autorizadas.	<p>Notificar al banco dentro de 60 días corridos después de recibir su estado de cuenta que muestra la primera transferencia no autorizada.</p> <p>Notificar al banco más de 60 días corridos después de recibir su estado de cuenta que muestra la primera transferencia no autorizada.</p>	<p>Usted no será responsable por ninguna cantidad de las transferencias no autorizadas.</p> <p>Usted podría ser responsable por toda la transferencia no autorizada que la institución establece que no habría ocurrido si el consumidor hubiera notificado a la institución dentro del plazo de 60 días.</p>

Evento	Obligación del consumidor	Responsabilidad legal del consumidor
Pierde o le roban su tarjeta de crédito.	Notificar al emisor de la tarjeta tan pronto como se dé cuenta de que no tiene la tarjeta.	Podría ser responsable por no más de \$50 de los cargos no autorizados. Si los cargos no autorizados/fraudulentos se derivan de transacciones por teléfono, en línea o por correo, su responsabilidad es de \$0.
Se da cuenta de cargos no autorizados (por ejemplo, hay un cargo en su tarjeta por productos o servicios que no recibió, el comerciante le cargó la cantidad incorrecta o el comerciante le cobró dos veces).	Notificar al emisor de la tarjeta dentro de 60 días después de recibir sus estados de cuentas que muestran cualquier cargo no autorizado o errores de facturación.	Podría ser responsable por no más de \$50 de los cargos no autorizados.
Le roban su número de tarjeta de crédito.	Notificar al emisor de la tarjeta tan pronto como se dé cuenta de que no tiene la tarjeta.	Podría ser responsable por no más de \$50 de los cargos no autorizados

en inglés), así como retiros automáticos de su cuenta bancaria. Las obligaciones y las posibles responsabilidades legales de los consumidores por transacciones no autorizadas bajo el Reglamento E se detallan en este cuadro.

El Reglamento Z y TILA proporcionan protección contra cargos erróneos y no autorizados a cuentas de crédito abiertas y renovables, incluidas las tarjetas de crédito. De acuerdo con el Reglamento Z, usted no paga el monto en disputa mientras la transacción está siendo investigada por el banco; sin embargo, debe hacer pagos por cualquier parte de la factura que no está en disputa, incluyendo los cargos de financiamiento. Las

obligaciones de los consumidores bajo el Reglamento Z y TILA se describen en el cuadro de arriba.

Además, muchos emisores de tarjetas tienen políticas de responsabilidad cero, lo que significa que los consumidores generalmente no pagan por las transacciones no autorizadas, así que póngase en contacto con el emisor de su tarjeta de crédito tan pronto como se dé cuenta de que tiene una transacción no autorizada.

Asegúrese de revisar regularmente los estados de cuenta de su banco y tarjeta para detectar errores de facturación

Para obtener más ayuda o información, vaya a [www.fdic.gov](http://www.fdic.gov) o llame a la FDIC gratis al **1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342)**. Envíe sus ideas para historias o comentarios a [Asuntos del Consumidor a consumeraffairsmailbox@fdic.gov](mailto:consumeraffairsmailbox@fdic.gov)

y transacciones no autorizadas tan pronto como sea posible. También es buena idea revisar regularmente sus reportes de crédito para detectar información errónea. Usted tiene derecho a una copia gratis de su reporte de crédito de cada uno de los tres principales burós de crédito una vez cada 12 meses. Para pedir sus informes anuales gratuitos, vaya a [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com) o llame gratis al 1-877-322-8228.

Para obtener más información sobre los problemas de facturación de crédito o débito y la resolución de disputas, visite los siguientes sitios:

- <https://www.fdic.gov/consumers/assistance/protection/errorresolution.html>
- <https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0109-electronic-banking.pdf>
- <https://www.consumer.fc.gov/articles/0218-electronic-banking>
- <https://www.consumer.fc.gov/articles/0385-sample-letter-disputing-billing-errors>

Si tiene alguna inquietud con respecto a un problema de facturación o resolución de disputas con el emisor de su tarjeta de crédito o banco, contacte a la FDIC usando nuestro Formulario de Asistencia al Cliente que puede encontrar en [www.fdic.gov/consumers/assistance/flecomplaint.html](http://www.fdic.gov/consumers/assistance/flecomplaint.html) o llame al 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342).

