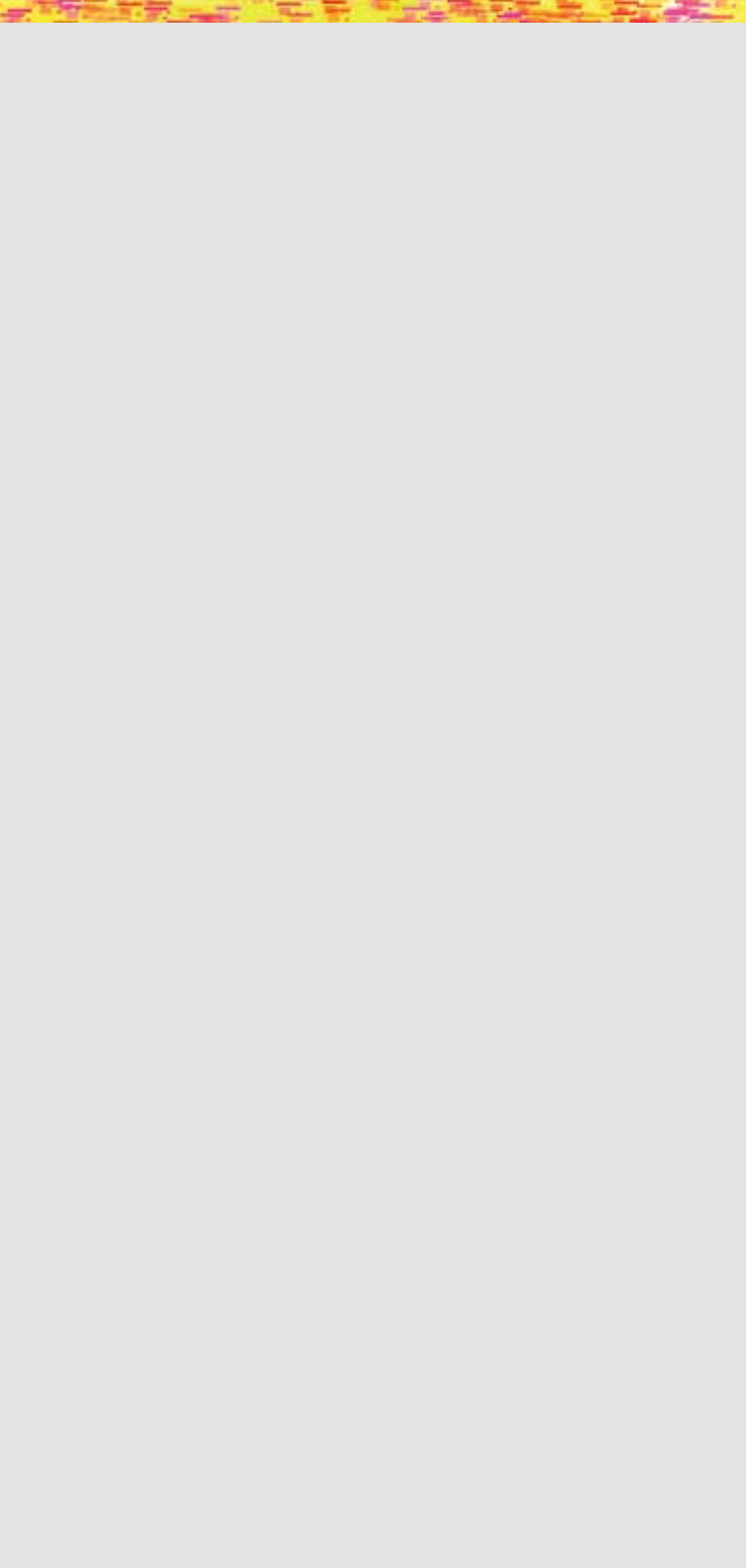


El dinero de plástico

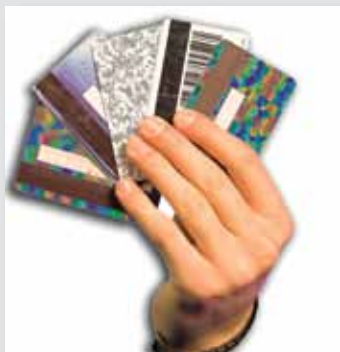
Compras con tarjeta



¿Qué son las tarjetas bancarias?

Las tarjetas bancarias se conocen popularmente como "**el dinero de plástico**". Se trata de un medio de pago con el que se pueden abonar las compras y la contratación de servicios, obtener dinero en metálico e incluso obtener crédito.

En España, para poder utilizar el "dinero de plástico", existen **tres redes**: Servired (la más internacional), Euro 6000 y 4B. Son las que administran las tarjetas y cada entidad bancaria decide cómo las utiliza y cuánto quiere cobrar por ellas.



Tipos de tarjetas

Tarjeta de crédito

Es un medio de pago que se puede utilizar para **abonar la compra de un bien o la contratación de un servicio**. La característica principal de este tipo de tarjeta es que el cargo de ese pago se realiza en la cuenta corriente del titular de la tarjeta en el plazo que se haya establecido en el contrato, según el plan o sistema

acordado (normalmente el mes siguiente al de la compra).

Es muy importante saber que **la entidad emisora de estas tarjetas no es el banco** donde se tiene la cuenta corriente -aunque el contrato se firme en la entidad bancaria o se contraten a través de otras empresas, como compañías aéreas, etc-, sino que se trata de una entidad financiera diferente. Entre las más conocidas del mercado están Visa, American Express, MasterCard...

Se puede utilizar este medio de pago en los establecimientos comerciales que lo acepten y que lo informen con la exhibición del **logotipo de la tarjeta** en lugar visible.

Además de poder pagar con ella, la tarjeta de crédito permite a su titular: solicitar un crédito al emisor de la tarjeta hasta un determinado límite que se fija en el contrato, y aplazar los pagos de las compras o las disposiciones de líquido (bien a través de cajeros automáticos bancarios, o bien en la ventanilla de los propios bancos).

Por la contratación de la tarjeta de crédito **se abona una cuota**, normalmente anual, a la entidad emisora.

Tarjeta de débito

Estas tarjetas bancarias sirven para **sacar dinero** de los cajeros automáticos de los bancos y para pagar compras en los comercios que admitan este medio de pago.

En este tipo de tarjeta el importe de la adquisición **se carga de forma inmediata** en la cuenta corriente del titular de la tarjeta.



Para disponer de estas tarjetas también se suele pagar una cuota anual, pero por regla general es más barata que la que se paga por las de crédito. Incluso en muchos bancos, las tarjetas de débito son **gratis**.

Otro tipo de tarjetas

Tarjetas de crédito de cadenas comerciales

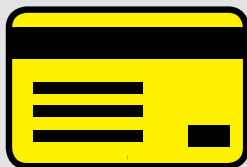
Algunas cadenas de establecimientos comerciales que no son bancos, como El Corte Inglés, Cortefiel, etc., disponen de sus propias tarjetas de crédito, que pueden ser utilizadas exclusivamente en sus tiendas.

Las **condiciones de utilización** y las características de estas tarjetas, que quedan recogidas en el contrato firmado con el establecimiento, son diferentes de las establecidas para las tarjetas de crédito habituales. Por eso, es importante conocerlas y también saber qué ventajas pueden

aportar al usuario (gratuidad, dilatación de pago de compras, etc.).

Tarjeta de fidelización

Son tarjetas no bancarias que no sirven para pagar una compra; su finalidad es **acumular puntos** al adquirir algún producto, para poder disfrutar después de bonificaciones establecidas por el emisor de la tarjeta (descuentos, premios, etc. en función de los puntos de que se disponga). En estas tarjetas solo existe relación entre el emisor y el titular, no hay otra entidad intermediaria.



Las bonificaciones se pueden consultar en **catálogos y folletos** que el emisor de la tarjeta facilita a los usuarios.

Estas tarjetas tienen una **doble finalidad para el empresario emisor**: que el cliente, atraído por la obtención de puntos y los regalos posteriores, consuma con mayor frecuencia los productos y servicios de su marca en detrimento de las competidoras, y tener un mejor conocimiento de los hábitos de consumo de sus clientes para orientar la política comercial de su empresa.

Las tarjetas se pueden utilizar **exclusivamente** en el establecimiento comercial del emisor o en centros afiliados que participen en el programa.

Funcionamiento de las tarjetas bancarias

1. Los establecimientos vendedores o de servicios se comprometen, a través de un **contrato con el emisor de la tarjeta** (Visa, Mastercard...), a aceptarla en las ventas que realicen. Para que el público lo sepa, exhiben el logotipo de las tarjetas que aceptan como medio de pago, en el lugar donde ofrecen su servicio o productos.

2. Desde la modificación de la normativa sobre medios de pago, en el año 2009, a los comercios se les permite **cobrar suplementos o aplicar descuentos** según el medio que se utilice (tarjeta o efectivo). Para poder cobrar comisiones por aceptar tarjeta (el importe nunca podrá exceder del que el establecimiento debe abonar al emisor por el uso de este servicio), debe informar al consumidor de esta condición previamente a la compra o contratación.

3. El **consumidor debe firmar un contrato** con la entidad emisora de la tarjeta para disponer de una, ya sea de crédito o de débito. En él, se recogen las condiciones para el uso de la tarjeta, así como el plazo de vigencia, la posible prórroga y las causas de extinción.

4. Cuando el titular utiliza la tarjeta, el establecimiento adherido, para autorizar la compra, le hace **firmar un comprobante** o, si se trata de una tarjeta con chip, le solicita

que teclee el número secreto en el terminal electrónico, para autorizar la compra.

5. El vendedor presenta ese comprobante a la entidad emisora de la tarjeta, que le abona el importe.

6. La entidad emisora carga el importe de la compra en la cuenta corriente vinculada a la tarjeta, en la fecha concertada.

Existen algunas excepciones a este sistema, como la conocida como "**autorizado sin firma**". Esta opción no obliga a solicitar una firma ni un número secreto; la máquina simplemente lee la tarjeta y queda autorizada automáticamente. Se suele utilizar en establecimientos con grandes aglomeraciones de gente, como peajes de autopistas, estaciones de metro para adquirir el billete y otros lugares similares.

En España, cuando se realiza un pago con tarjeta y para evitar el uso fraudulento, se suele solicitar la identificación de quien la utiliza mediante la **exhibición del DNI**.



Obligaciones

Obligaciones del titular de la tarjeta

- Hacer un **uso correcto** de la tarjeta, siendo especialmente prudente en su custodia y en la del número de identificación personal (PIN).
- **Abonar al emisor** las cantidades que ha pagado con la tarjeta, más las comisiones e intereses estipulados.
- **No sobrepasar** la cantidad máxima que se ha pactado en el contrato de tarjeta.

Obligaciones del emisor

- **Expedir la tarjeta y entregársela al titular**, asegurándose de que es él quien la recibe y no otra persona.
- **Respetar el límite de crédito** que se ha establecido en el contrato.
- Llevar un **registro de las operaciones** que se realizan con la tarjeta.
- Presentar periódicamente al titular un **extracto detallado** con esas operaciones.
- Tener un **teléfono de información** a disposición del usuario las 24 horas del día para cualquier contingencia.

Obligaciones de los establecimientos adheridos

- **Aceptar la tarjeta** como medio de pago.
- **Comprobar** que la persona que utiliza la tarjeta es el titular y que la usa correctamente.
- Entregar al emisor los **justificantes** de las transacciones realizadas.



Ventajas e inconvenientes de las tarjetas bancarias

Ventajas

- Poder pagar las compras o contratar servicios **sin necesidad de llevar dinero encima**, especialmente si se trata de grandes cantidades.
- Si se viaja al extranjero, la tarjeta permite **extraer dinero en la divisa del país** a través de cajeros, o abonar compras y servicios en las mismas condiciones que en España.

Inconvenientes

- Poseer tarjetas de crédito y, en algunos casos, de débito supone un **coste anual**.
- Si se extrae dinero de un cajero automático diferente al banco o caja de ahorros con el que se tiene contratada la tarjeta, es posible que se cobren unas **comisiones** elevadas.
- Su uso puede generar **situaciones de sobreendeudamiento** si no se lleva un riguroso control sobre los gastos que se van acumulando en la tarjeta, especialmente si el límite de crédito es muy elevado.
- Existen diversos tipos de **fraude** que se realizan con las tarjetas: desde el robo -del que habitualmente el titular no

se da cuenta hasta pasadas unas horas cuando la tarjeta ya se ha utilizado indebidamente-, hasta la duplicación de la tarjeta, que el usuario frecuentemente no detecta hasta que le llega un cargo bancario indebido.

Debido a estos inconvenientes, es muy importante:

- **Notificar inmediatamente la pérdida o robo** de la tarjeta al emisor, siguiendo los pasos que indica el banco o la empresa emisora.

Si se ha realizado algún pago con la tarjeta tras el incidente, se da por hecho que **lo denunciado por el titular es cierto**, por lo que debe ser el emisor de la tarjeta quien demuestre que esos pagos los realizó el propietario y no otra persona.

- Si se detecta una transacción no autorizada u otra irregularidad en la cuenta bancaria vinculada a la tarjeta, **comunicar cuanto antes al emisor** la disconformidad con esas operaciones.

Si existe controversia en ese sentido, **corresponde al emisor probar** que la operación fue correctamente registrada, puesto que es el responsable de las pérdidas producidas por el mal funcionamiento del sistema que está bajo su control.

Consejos prácticos

- **Infórmese bien** de en qué cajeros puede utilizar sus tarjetas y, si conlleva algún tipo de comisión, cuál sería.

- Procure conocer, en el momento de contratar una tarjeta bancaria, el **coste anual de su mantenimiento**. Si le ofrecen una tarjeta gratuita, asegúrese de si la gratuidad es para siempre o por un plazo de tiempo determinado. Sepa que puede romper el contrato o no renovarlo si lo desea.



- Al contratar una tarjeta, deben entregarle el **documento de contratación**. Léalo con detenimiento para conocer los límites de uso de su tarjeta, las comisiones por descubierto y otras circunstancias fundamentales para su correcta utilización.

- El emisor de la tarjeta debe detallarle **en qué fechas le van a realizar los cargos** de las compras realizadas.

- El emisor de la tarjeta debe facilitar el **número secreto de identificación** y no debe revelarlo nunca a terceros.

- **Conserve los resguardos** de los pagos con tarjeta y compárelos con el cargo que le realiza el banco. Si no coinciden, reclame.

- La entidad emisora debe **facilitar al cliente los medios para comunicar**, en cualquier momento del día o la noche, un posible extravío o robo. Si se encuentra en esta situación, comuníquese inmediatamente con su banco, donde le explicarán qué procedimiento seguir. Debe saber que la entidad únicamente podrá cobrarle hasta un máximo de 150 € de los cobros que se hayan realizado fraudulentamente hasta el momento de la denuncia.

- Las **tarjetas de fidelización** (compañías aéreas, centros comerciales...) suelen ser gratuitas, pero es recomendable informarse detenidamente de las condiciones y la letra pequeña.

Lo que nunca se debe hacer

- Anotar el PIN en la tarjeta o en documentos que la acompañen.
- Utilizar como PIN datos fácilmente identificables, como la fecha de nacimiento.
- Dejar la tarjeta olvidada en lugares visibles como, por ejemplo, el asiento del coche.
- Tirar los recibos y facturas de las compras antes de que llegue la liquidación a su cuenta.
- Entregar la tarjeta en un establecimiento y permitir que se la lleven fuera de su vista y control.





La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org