

# Información

## de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

Agosto de 1997

enfoco en  
**EL CRÉDITO** 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
PARA EL CONSUMIDOR

[www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) ■ 1-877-FTC-HELP

## Cómo Evitar el Fraude de Tarjetas de Crédito y Cargo

### *Avoiding Credit and Charge Card Fraud*

El fraude de tarjetas de crédito y tarjetas de cargo le cuesta a los titulares y emisores de las tarjetas cientos de millones de dólares por año. Si bien el robo es la forma más obvia de fraude, éste puede ocurrir de otras maneras. Por ejemplo, alguien puede utilizar el número de su tarjeta sin su conocimiento.

No siempre es posible prevenir el fraude con tarjetas de crédito o tarjetas de cargo — también llamadas tarjetas de compra. Pero hay algunas medidas que usted puede tomar para que resulte más difícil que un estafador capture su tarjeta o números de la tarjeta y así minimizar la posibilidad de ser estafado.

## DEFIÉNDASE CONTRA EL FRAUDE

A continuación se presentan algunas recomendaciones para ayudarlo a protegerse del fraude de tarjetas de crédito y cargo.

Ponga en práctica estos **SÍ**:

- Firme sus tarjetas tan pronto como las reciba.
- Lleve sus tarjetas en un lugar separado de su cartera o billetera, dentro de un compartimiento o bolsillo con cierre, en un tarjetero o dentro de un monedero.

*Un ladrón revuelve la basura para encontrar recibos descartados y luego utiliza su número de cuenta ilegalmente.*

*Un empleado administrativo deshonesto hace un comprobante impreso extra de su tarjeta de crédito o cargo y lo usa para hacer cargos personales.*

*Usted contesta a un ofrecimiento que le indica que llame a un número de larga distancia para obtener un viaje gratis o un paquete turístico a un precio especial. Le dicen que primero debe inscribirse en un club de viajes y le piden el número de su cuenta para poder facturarle la inscripción. ¡Atrapado! Se le agregan a su factura cargos que no hizo y nunca obtiene su viaje.*

- Conserve en un lugar seguro un registro con los números de sus cuentas, las fechas de expiración de las tarjetas y los números de teléfono y domicilios de cada compañía.
- Cuando pague una transacción con su tarjeta, no la pierda de vista y recupérela tan pronto como sea posible.
- Haga anular los recibos incorrectos.
- Destruya las copias de sus recibos de compra.
- Conserve los recibos o comprobantes de compra para compararlos con su resumen de cuenta.
- Abra inmediatamente las facturas que le llegan por correo y concilie las cuentas mensual-

## 2 Información de la FTC para Consumidores

mente de la misma manera que lo hace con su cuenta corriente bancaria.

- Infórmele inmediatamente por escrito al emisor de la tarjeta cualquier cargo cuestionable.
- Notifique por adelantado a las compañías emisoras de tarjetas cualquier cambio de domicilio.

Ponga en práctica estos **NO**:

- No le preste su(s) tarjeta(s) a nadie.
- No deje las tarjetas o recibos en cualquier lugar al alcance de otras personas.
- No firme un recibo, cupón ni comprobante en blanco. Cuando firme un recibo, trace una línea en todos los espacios en blanco que se encuentren por encima del total.
- No escriba su número de cuenta en una tarjeta postal o en la parte exterior de un sobre.
- No dé su número de cuenta por teléfono, a menos que sea usted quien llame a la compañía y le conste que se trata de una compañía reputable. Si tiene dudas o preguntas sobre una compañía, consulte con su agencia local de protección del consumidor o con la oficina local del *Better Business Bureau*.

### CÓMO REPORTAR EL FRAUDE O LA PERDIDA DE SU TARJETA

Si pierde su tarjeta de crédito o cargo o si advierte que han sido robadas, llame inmediatamente al emisor de la tarjeta. Muchas compañías tienen un número telefónico de acceso gratuito y atienden durante las 24 horas para tratar este tipo de emergen-

cias. Por ley, una vez que usted reporta la pérdida o robo de la tarjeta, no es considerado responsable del pago de los cargos no autorizados. En cualquier caso, bajo lo dispuesto por la ley federal, su responsabilidad máxima se limita a \$50 por tarjeta.

Si usted sospecha un fraude, es posible que se le solicite que firme una declaración bajo juramento en la que se haga constar que usted no hizo la(s) compra(s) en cuestión.

### PARA MÁS INFORMACIÓN

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

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

Federal Trade Commission  
Bureau of Consumer Protection  
Office of Consumer and Business Education

PARA EL CONSUMIDOR  
[WWW.FTC.GOV/ESPANOL](http://WWW.FTC.GOV/ESPANOL)

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
1-877-FTC-HELP