

Sea un comprador en línea bien informado

Cómo resolver una disputa

Las compras en línea siguen creciendo en popularidad, prueba de que la mayoría de los clientes están satisfechos con su experiencia de compra. Sin embargo, a pesar de los mejores esfuerzos de comerciantes y consumidores, a veces surgen problemas e incluso disputas. Cuando esto sucede, el consumidor puede tomar medidas para resolver el problema que, en la mayoría de casos, dan un resultado satisfactorio.

¿Problema de servicio al cliente, disputa o 'fraude amistoso'?

Existe una diferencia entre un problema con su pedido y una "disputa". Un problema no es una disputa hasta que usted haya tratado de resolverlo con el comerciante, sin lograr ponerse de acuerdo sobre una resolución aceptable.

Algunos ejemplos de problemas que el comprador en línea suele enfrentar son: querer conseguir la cancelación de los gastos de envío por considerar que el artículo pedido no coincide con la descripción proporcionada en el sitio web, pedir un ajuste de precio porque el artículo se puso en liquidación antes de recibir la entrega, o solicitar la sustitución de un artículo que llegó con un defecto. Estos problemas por lo general se pueden resolver con una llamada o un mensaje de correo electrónico al personal de servicio al cliente del comerciante.

Los problemas de servicio al cliente pueden convertirse en disputas si, digamos, el comerciante no cancela el costo de envío por devolución a pesar de que la descripción del producto es engañosa, el comerciante no reembolsa la diferencia de precio a la que usted cree tener derecho según las políticas establecidas, o se niega el comerciante a sustituir un artículo defectuoso o requiere que usted pague los costos de envío por la sustitución.

"Fraude amistoso" es un término que se utiliza en el sector para describir disputas injustificadas o ilegítimas del consumidor, por ejemplo, con el emisor de la tarjeta por no reconocer el nombre del comerciante o por no

estar enterado de que su cónyuge o familiar hizo la compra.

Comuníquese con el comerciante

Cuando no esté satisfecho con una compra en línea, primero debe ponerse en contacto con el comerciante para resolver el problema. Muchos comerciantes están dispuestos a corregir la situación y así hacer de usted un cliente satisfecho, evitar comentarios negativos y evadir los denominados "contracargos" o "chargebacks" que devuelven fondos a las cuentas de crédito o bancarias (ver la sección sobre contracargos a continuación).



Gracias a las redes sociales y a los sitios web de reseñas y calificaciones, los negocios se han vuelto más receptivos y complacientes para evitar las consecuencias de comentarios públicos negativos de clientes.

Al comunicarse con el comerciante, enfoque la discusión con una actitud positiva. Comience por darle el beneficio de la duda. Actúe tranquilo y respetuoso, describa el tema claramente, identifique lo que desea como resultado y explique por qué cree que se merece esa resolución (por ejemplo, debido a políticas establecidas, expectativas razonables o su historial como buen cliente).

Si su primer esfuerzo para obtener una resolución satisfactoria es infructuoso, haga otro intento. Esta vez pida hablar con un supervisor de servicio al cliente si no lo hizo la primera vez, y ponga su solicitud por escrito (y

guarde una copia). Si, después de por lo menos dos intentos de solucionar el problema directamente con el comerciante no está satisfecho, puede ser el momento de tomar mayores medidas.

Una opción es recurrir a la ayuda de un mediador en línea. Estos servicios intervienen en una disputa entre cliente y comerciante y ayudan a las partes a negociar un acuerdo. Generalmente hay ventajas para todas las partes: comodidad y resolución para el consumidor, cliente satisfecho y costos bancarios más bajos para el comerciante. La disponibilidad, el costo y los procesos varían, pero los servicios, ofrecidos tanto por empresas de mediación en línea como por algunos procesadores de pagos, sitios de subastas y grandes minoristas en línea, suelen ser gratuitos o de bajo costo.

Los consumidores informan que el 81 por ciento de las disputas ilegítimas, o de "fraude amistoso", se presentan por comodidad. Por otra parte, sólo el 14 por ciento de los clientes se ponen en contacto con el comerciante antes de disputar una compra con el banco. Si lo que le importa es la comodidad, considere utilizar un mediador de terceros.

Disputas de pago

Como último recurso, puede presentar una disputa con el emisor de su tarjeta (si pagó con una tarjeta de crédito, tarjeta prepagada o tarjeta de débito) o con el procesador de pagos que utilizó (como PayPal). Los derechos y requisitos de disputa varían según el método de pago. El emisor de la tarjeta o procesador de pagos le dará más información.

El proceso de disputa comienza con su solicitud y explicación de la situación (de qué se trata el problema, qué ha hecho para resolverlo, la respuesta del comerciante y qué resolución desea). Según la ley sobre la facturación justa en cuestiones de crédito, Fair Credit Billing Act, los usuarios de tarjetas de crédito tienen el

¿De quién fue la compra?

En muchos casos los cargos en disputa son en realidad transacciones legítimas hechas por un cónyuge u otro miembro de la familia en la cuenta del titular de la tarjeta. Como el titular no fue quien realizó la compra y no reconoce el cargo cuando aparece en la factura de la tarjeta o en el estado de cuenta bancaria, cree que se trata de un fraude o error. Si usted consulta sobre la compra dudosa con los miembros de su familia o con las personas que tienen acceso a la cuenta, puede evitar perder una gran cantidad de tiempo y dinero; pero averíguelo **antes** de comunicarse con el comerciante o de presentar una disputa.

derecho de retener el pago del monto de la compra mientras el emisor de la tarjeta investiga la disputa. (No le deben cobrar intereses sobre la compra mientras su disputa está pendiente.) Este es uno de los motivos por los que se aconseja pagar las compras en línea con una tarjeta de crédito.

Como resultado del proceso podría recibir un crédito permanente en su cuenta por todo o parte del precio de compra si gana la disputa (conocido como "contracargo" o "chargeback"), o podría recibir un crédito provisional en su cuenta durante la investigación y,

si pierde la disputa, se reintegraría el cargo.

Acerca de los 'contracargos' o 'chargebacks'

"Contracargo" o "chargeback" es el término con el que la industria define el regreso del monto de una venta a un banco o a una compañía de tarjeta de crédito (revertir el dinero que se le pagó al comerciante). Los contracargos son indeseables para los comerciantes porque aumentan sus costos. Además de la posibilidad de perder la venta, a cada contracargo se le agregan penalidades y tarifas de proceso. Los contracargos también son laboriosos. Y el procesador de la tarjeta puede aplicar cargos adicionales al comerciante que recibe un alto número de contracargos. En el peor de los casos, el negocio podría ser designado fraudulento (aunque no lo sea) o podría perder su capacidad para procesar los pagos con tarjeta; un golpe mortal para cualquier negocio en línea.

Si bien los derechos del consumidor sobre conflictos con las tarjetas de crédito son una herramienta valiosa contra el fraude, la intención del proceso de contracargos es que se utilice **cuando no se puede resolver el problema directamente con el comerciante**. Al tratar con un comerciante legítimo, no es apropiado registrar, como primer paso, una disputa con el emisor de su tarjeta

The Retail Equation (compañía de informes de consumidor especializados)

Si usted devuelve mercancía de manera excesiva, y aunque sus devoluciones no se registren como disputas ante la compañía de tarjetas de crédito, su nombre podría añadirse a una base de datos que sirve de alerta para los minoristas inscriptos y que podría impedirle realizar devoluciones de mercancía en el futuro. La compañía The Retail Equation, es una empresa que prepara informes de consumidor especializados y alerta a sus miembros minoristas sobre los consumidores que efectúan repetidas devoluciones de productos con el fin de prevenir fraudes. (Usted puede solicitar un informe gratuito sobre sus devoluciones, si lo hubiera, en <https://www.theretailequation.com/consumers/ReturnActivityReport.aspx>.) Otra posible consecuencia del exceso de devoluciones es ser incluido en una "lista negra" que le impedirá volver a hacer compras con ese comerciante.

cuando el problema no tiene que ver con un fraude. Aunque a usted no le interesen tanto las repercusiones para el comercio, el proceso para disputar el cargo también puede requerir mucho tiempo suyo. Tener un historial de excesivas disputas que indique la posibilidad de fraude por el titular de la tarjeta podría dar lugar a la pérdida de su cuenta de tarjeta de crédito. Los contracargos aumentan los gastos generales de los comerciantes, y esto podría resultar en precios más altos de mercadería y de servicios para el consumidor.

Consumer Action www.consumer-action.org

A través de educación y promoción en todo el país, Consumer Action faculta a consumidores de ingresos bajos y moderados, y a los que hablan poco inglés, para que prosperen financieramente.

Línea directa de asesoramiento y referencia para el consumidor

Internet: inglés (http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/) o español (http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form_es/)

Teléfono: 415-777-9635 (se hablan chino, inglés y español)

Información y asistencia

Consumer Reports (explicación de sus derechos como consumidor con ejemplos típicos sobre compras): <http://www.consumerreports.org/cro/2010/09/your-rights-as-a-consumer/index.htm>

eConsumer.gov (cómo resolver un problema directamente con el comerciante): <https://www.econsumer.gov/ContactMerchant#crnt>

FindLaw (cómo resolver problemas relacionados a compras por internet): <http://consumer.findlaw.com/consumer-transactions/problems-with-online-shopping.html>

Consumer Action (guía para quejarse efectivamente): http://www.consumer-action.org/english/articles/how_to_complain

eConsumerServices.com (servicio de mediación gratuito o de bajo costo para resolver problemas relacionados a compras con tarjeta de crédito hechas por internet o por teléfono): <http://econsumerservices.com/>

Credit.com (cómo registrar una disputa con la compañía emisora de su tarjeta de crédito): <http://www.creditcards.com/credit-card-news/dispute-credit-card-product-merchant-1282.php>

Federal Trade Commission (FTC) (información para disputar cargos en tarjetas de crédito): <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0219-disputing-credit-card-charges>

Bankrate (consejos para ayudarlo a ganar una disputa con su tarjeta de crédito): <http://www.bankrate.com/finance/credit-cards/7-tips-for-winning-a-credit-card-dispute-1.aspx>

Acerca de este proyecto

Consumer Action creó este folleto con fondos proporcionados por eConsumerServices.

Un módulo didáctico extenso, que incluye dos folletos (en inglés y español) y materiales para el uso en educación comunitaria, está disponible en http://www.consumer-action.org/modules/module_online_shopping.