



## Nota informativa

*Los consumidores que hayan utilizado tarjeta de débito o crédito para pagar bienes o servicios que no han sido entregados o que no corresponden con lo anunciado, pueden reclamar la devolución de su dinero. También podrán hacerlo en caso de suspensión de pagos o quiebra del comercio.*

## Se recuerda a los consumidores la posibilidad de solicitar al banco la devolución de los importes pagados con tarjeta en caso de problemas con las compras

De cara a posibles incidencias con las compras navideñas, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda la posibilidad de solicitar al emisor de la tarjeta bancaria la devolución de los importes pagados cuando los bienes o servicios comprados no son entregados o no se corresponden con la descripción anunciada. De esta forma, el banco del consumidor puede solicitar al banco del comercio el reembolso de estos cargos siempre que la tienda no demuestre que entregó de forma adecuada el producto. Según la experiencia de los Centros Europeos del Consumidor, las entidades bancarias suelen ayudar a sus clientes en estas situaciones a pesar de no que no exista obligación legal. No obstante, se advierte de que estos retrocesos solo se pueden realizar cuando se haya pagado con tarjeta.

18 de diciembre, 2020.- En ocasiones, las personas consumidoras no realizan todas las [comprobaciones de seguridad necesarias](#) antes de comprar en línea y pueden encontrarse en una situación en la que, después de pagar el producto, no lleguen a recibir nunca la mercancía y el comercio se niegue a realizar el reembolso correspondiente. En estos casos, si el consumidor pagó con una tarjeta bancaria o mediante una pasarela de pago tipo Paypal, existe la posibilidad de que pueda recuperar su dinero solicitando al banco el retroceso del cargo. Esta fórmula también podría utilizarse cuando los productos recibidos son incorrectos y la tienda no asume ninguna responsabilidad.

Antes de recurrir a esta posibilidad, se recomienda contactar con la tienda donde se realizó la compra para tratar de encontrar una solución. En caso de negativa, se aconseja acudir al servicio de reclamaciones de la entidad emisora de la tarjeta para solicitar el retroceso del cargo. Si el abono se hubiera hecho a través de una pasarela de pago, el servicio de atención al cliente de la misma también puede ofrecer la asistencia necesaria. No obstante, se advierte de que reclamar un retroceso de un cargo no es un derecho legal, por lo que no está garantizado que el banco sea capaz de recuperar el dinero por este medio.

Por otra parte, si el pago se realiza por un medio diferente de la tarjeta como, por ejemplo, mediante una transferencia entre cuentas bancarias, giros de dinero o envíos de dinero en efectivo, la recuperación del dinero por esta vía no suele ser viable. Este es el principal motivo por el que las páginas web fraudulentas suelen exigir transferencias bancarias como método de pago.

Con el fin de ayudar a las personas consumidoras a identificar posibles fraudes online, CEC-España ha elaborado la guía [¿Es seguro comprar productos falsificados?](#) con consejos e información práctica para prevenir el fraude.

**Sobre la red ECC-Net:** La red [ECC-Net](#), que este año celebra su 15º aniversario, fue creada por la Comisión Europea en 2005 y está compuesta por cada uno de los Centros Europeos del Consumidor de los distintos Estados miembros de la UE, además de los de Noruega, Islandia y Reino Unido durante el periodo transitorio. Todos ellos, ofrecen asistencia y asesoramiento a los consumidores.