

15. Derechos del consumidor de transferencias de remesas

La legislación estadounidense de protección del consumidor protege a las personas que envían transferencias de remesas desde Estados Unidos a destinatarios en otro país. Esta sección analiza los detalles y la aplicabilidad de estas protecciones. Esta sección responde a las siguientes preguntas:

¿Qué transferencias de remesas están protegidas? ➤ ¿Qué protecciones se aplican a las transferencias de remesas? ➤ ¿Qué ocurre si desea cancelar su transferencia de remesas? ➤ ¿Qué ocurre si hay un problema con su transferencia de remesas? ➤ ¿Qué más debe tener en cuenta al enviar una transferencia de remesas?

Cada capítulo pretende ofrecer información general sobre un tema concreto. En muchos casos, las leyes pueden diferir de un Estado a otro. Por lo tanto, esta información no pretende sustituir a la asistencia jurídica específica de cada Estado. Nada en este manual pretende crear una relación abogado-cliente o fiduciaria.

¿Qué transferencias de remesas están protegidas?

Una remesa es dinero enviado por un particular en Estados Unidos a destinatarios en el extranjero.

Un particular que envíe una remesa de 15 dólares o más está protegido por ciertos requisitos federales de divulgación impuestos a la mayoría de las empresas que prestan el servicio de transferencia de remesas.

No todas las empresas que prestan servicios de transferencia de remesas están cubiertas por la ley. Sólo las empresas que realizan más de 500 transferencias de remesas al año ("proveedores de transferencias de remesas") están obligadas a cumplir la ley. Los proveedores de transferencias de remesas suelen ser empresas de envío de dinero (como Western Union), bancos y cooperativas de crédito, y muchos otros tipos de empresas de servicios financieros.

Los proveedores de transferencia de remesas que envían remesas en nombre de los clientes deben ser entidades reguladas, bien porque son organizaciones bancarias, bien porque son empresas no bancarias que tienen licencias estatales como "transmisores de dinero". En la actualidad, casi todos los Estados autorizan y regulan a los transmisores de dinero no bancarios. Para su protección, sólo debe utilizar un banco regulado o un transmisor de dinero con licencia para enviar su remesa. En cualquier caso, debe investigar al proveedor de transferencia de remesas antes de enviar dinero a través de él.

¿Qué protecciones se aplican a las transferencias de remesas?

En virtud de la legislación federal, los proveedores de servicios de transferencia de remesas están obligados a facilitar por escrito información clara y fácilmente comprensible sobre determinados datos relativos a su transferencia de remesas.

Antes de que usted pague por enviar una remesa, el proveedor de transferencias de remesas debe revelarle la siguiente información:

- El tipo de cambio aplicable;
- Las comisiones e impuestos que le cobre el proveedor de la transferencia de remesas;
- Cualquier comisión cobrada por terceros que intervengan en el proceso de transferencia, incluidos los agentes del proveedor de transferencias de remesas u otras empresas que intervengan en el proceso de transferencia;
- La cantidad total de dinero que se espera entregar (sin incluir los impuestos extranjeros ni determinadas tasas cobradas al receptor de la remesa); y
- Una declaración de que pueden aplicarse impuestos y tasas adicionales en el extranjero.

Los proveedores de transferencias de remesas también deben proporcionar la siguiente información después de que usted pague para enviar la remesa:

- La fecha en que el dinero estará a disposición del beneficiario;
- Instrucciones sobre su derecho a anular la remesa;
- Qué hacer en caso de que haya un error con su remesa; y
- Cómo presentar una queja sobre su remesa.

En algunos casos, el proveedor de transferencia de remesas puede proporcionar la información anterior en una única declaración combinada. Si lo hace, deberá facilitarle toda la información antes de que usted acepte realizar la transferencia, y el proveedor de transferencias de remesas también deberá darle una prueba cuando se realice el pago a la persona a la que envía el dinero.

Esta información debe facilitarse, como mínimo, en inglés. Sin embargo, la ley federal también exige, por lo general, que el proveedor de transferencias de remesas utilice su idioma en los recibos y demás información si utiliza su idioma en sus materiales de publicidad, ventas o marketing en el lugar donde usted realizó la transferencia, o si realizó la transferencia en su idioma.

¿Qué ocurre si desea cancelar su transferencia de remesas?

Después de pagar una remesa, tiene 30 minutos para cancelar la transacción sin coste alguno, siempre que su solicitud contenga suficiente información para que el proveedor de transferencias de remesas pueda identificar la transacción que desea cancelar, y siempre que la persona a la que envió el dinero aún no lo haya recibido.

Tras la solicitud de anulación de la transferencia, el proveedor de transferencias de remesas dispone de tres días hábiles para reembolsarle la remesa y las tasas o impuestos si la ley lo permite.

¿Qué ocurre si hay un problema con su transferencia de remesas?

Las normas federales también le protegen si el proveedor de la transferencia de remesas comete un error. Ejemplos de errores son el pago de un importe incorrecto, no entregar los fondos a tiempo o a la persona adecuada, y no entregar los fondos en absoluto.

Si crees que se ha producido un error en la transferencia, ponte inmediatamente en contacto con el proveedor. Tienes 180 días desde la fecha en que el dinero debía estar a disposición de la persona a la que se lo enviaste para notificar el error al proveedor. El proveedor de transferencias de remesas tiene 90 días desde la fecha de la queja para investigar el problema y determinar si efectivamente se ha producido un error. Si el proveedor de la transferencia de remesas investiga y determina que no se ha producido un error, debe informarle del motivo.

Si el proveedor de transferencias de remesas determina que se ha producido un determinado tipo de error, deberá reembolsarle el dinero o volver a enviar la remesa. Si no recibe una respuesta satisfactoria del proveedor, puede presentar una reclamación a la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) de Estados Unidos. Las quejas pueden presentarse en línea en: <https://www.consumerfinance.gov/complaint/>.

¿Qué más debe tener en cuenta al enviar una transferencia de remesas?

Asegúrese de evitar las estafas y fraudes más comunes

Estafas de Phishing: Los estafadores se hacen pasar por empresas u organismos públicos legítimos y te piden que les envíes fondos.

Peticiones de emergencia falsas: Los estafadores pueden hacerse pasar por miembros de su familia y pedir ayuda urgente.

El CFPB proporciona recursos en el siguiente enlace para ayudarle a identificar y prevenir estafas y fraudes comunes:

<https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/fraud/>.

Minimizar tasas y costes

Comparar proveedores y consultar recursos oficiales: Los tipos de cambio pueden variar de un proveedor a otro, pero existen herramientas que le ayudarán a saber si está haciendo un buen negocio. Por ejemplo, las herramientas de comparación en línea como <https://www.remitfinder.com/> le muestran las comisiones y tarifas de varios servicios antes de que decida qué proveedor de transferencia de remesas utilizar. También deberías consultar los recursos oficiales publicados por el país al que vas a enviar dinero antes de acordar un precio. Por ejemplo, El Banco de México publica un recurso donde se puede encontrar un promedio de cotizaciones de precios de los proveedores de divisas en un momento dado:

<https://www.banxico.org.mx/tipcamb/main.do?page=tip&idioma=es>.

Evite costes ocultos: Antes de enviar una transferencia, pregunte al proveedor de transferencias de remesas si hay algún coste adicional, como gastos de recogida de efectivo. (Aunque, estos deben ser revelados por adelantado).

Consejos adicionales para un uso seguro e informado

Compruebe los datos del destinatario: Los errores en los nombres o números de cuenta de los destinatarios pueden retrasar o cancelar la transferencia.

Conozca las políticas de reembolso: Antes de enviar dinero, infórmese sobre las opciones de reembolso, aparte de las exigidas por la ley federal.