

Defensa del Consumidor: los pasos a seguir en caso de detectar cobros duplicados en sus tarjetas de crédito o débito

1 febrero, 2025



Es fundamental actuar rápidamente para proteger tus derechos y evitar perjuicios económicos.

La Dirección de Defensa del Consumidor informa a los consumidores sobre los pasos a seguir en caso de detectar cobros duplicados en sus tarjetas de crédito o débito. Es fundamental actuar rápidamente para proteger tus derechos y evitar perjuicios económicos.

¿Qué hacer ante un cobro duplicado?

En *Tarjeta de crédito*:

1- Reclamo al banco:

Contactar a tu banco (por teléfono o a través de la página web) para desconocer la compra y solicitar un número de reclamo.

Esperar el próximo resumen sin pagar el cobro duplicado. Paga el resto del resumen para evitar intereses por mora.

Si el problema no se soluciona en el siguiente resumen, presentar una denuncia en Defensa del Consumidor.

En *Tarjeta de débito*:

1- Revisión diaria:

Revisar diariamente los movimientos de tu cuenta de débito para detectar cobros duplicados.

2- Reclamo en el comercio:

Si el cobro duplicado es por un rechazo de tarjeta, solicitar el ticket de rechazo al cajero.

Ir al comercio para solicitar el reclamo y dejarlo asentado en el libro de quejas.

3- Reclamo en el banco:

Si el comercio no soluciona el problema, ir al banco para presentar el reclamo.

Denuncia en Defensa del Consumidor

Si el banco no soluciona el problema, se debe presentar una denuncia en Defensa del Consumidor con las evidencias: ticket de rechazo, comprobante y número del reclamo en el comercio.

Es imprescindible tener el número de reclamo del banco para ser protegido por la ley de defensa del consumidor. Si el

reclamo se hace directamente a través de la página de la tarjeta, guarde una copia del reclamo.

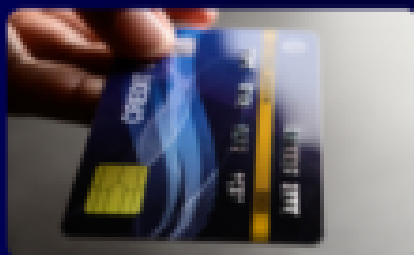
¿Dónde realizar la denuncia en Defensa del Consumidor?

La Dirección de Defensa del Consumidor tiene convenios con los 17 municipios de la provincia de Mendoza. Conocé la dirección de cada sede en <https://www.mendoza.gov.ar/consumidores/>

Las denuncias también se pueden realizar a través de la Ventanilla Única Federal de forma online en cualquier momento del día ingresando en <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/ventanilla-unica-federal-de-reclamos-de-defensa-del-consumidor#titulo-4>.

Recomendaciones frente a cobros duplicados en tarjetas de crédito





- No abones montos incorrectos.
- Esperá el cierre del resumen para verificar si fueron corregidos.
- En caso de no solucionarse el error, reclamá formalmente ante tu entidad bancaria.
- Desconocé los cargos indebidos a través de tu homebanking o contactando al banco, solicitando el ajuste correspondiente.
- Verificá tus débitos automáticos: si existen cobros adicionales, solicitá la devolución de los montos incorrectos.

