Protocolo de tarjetas regalo en tienda online

Vender tarjetas regalo en una tienda online tiene reglas de IVA propias que no coinciden con las de una venta normal.

Es una de las consultas que más se repiten cuando una tienda decide incorporar tarjetas regalo a su catálogo. La operativa parece sencilla: se cobra, se envía un código y más adelante alguien lo canjea. Pero a efectos fiscales hay dos momentos distintos, y confundirlos lleva a declarar mal el IVA.

Este artículo describe el criterio general aplicable. No sustituye al asesoramiento profesional: antes de aplicarlo a un caso concreto conviene contrastarlo con la gestoría, la asesoría fiscal o el profesional que corresponda en cada empresa.

Una tarjeta regalo no es un medio de pago

Hasta 2019 era habitual tratar las tarjetas regalo como «valores monetarios» o medios de pago. Ese criterio está superado. Desde entonces se consideran **bonos**, con un régimen de IVA propio establecido por la Directiva (UE) 2016/1065, que modificó la Directiva 2006/112/CE.

En España esa Directiva nunca llegó a incorporarse al articulado de la Ley del IVA. La referencia aplicable es la Resolución de la Dirección General de Tributos de 28 de diciembre de 2018, dictada al amparo del artículo 12.3 de la Ley 58/2003 General Tributaria. Conviene tener claro qué significa eso: es una disposición interpretativa, vinculante para los órganos de la Administración tributaria, pero sin rango de ley. Fija el criterio con el que Hacienda va a actuar, no crea la norma.

La propia Resolución acota su ámbito. Quedan fuera los instrumentos que solo dan derecho a un descuento y no pueden canjearse por sí solos, es decir, los cupones y vales descuento. También quedan fuera los instrumentos que tengan la consideración de medios de pago, las tarjetas y recargas prepagadas de telecomunicaciones, los títulos de transporte, las entradas para espectáculos culturales o deportivos y los sellos de correos.

Univalente o polivalente: de esto depende todo

Antes de decidir cómo se factura una tarjeta regalo hay que clasificarla. El régimen cambia por completo según el caso.

Un bono es **univalente** cuando en el momento de emitirlo ya se conoce con certeza el territorio donde quedará sujeta la operación y el tipo impositivo aplicable, o que estará exenta. Es el caso típico de una tienda cuyo catálogo tributa íntegramente a un mismo tipo y que solo entrega en territorio de aplicación del impuesto.

Un bono es **polivalente** cuando no se cumple lo anterior. La Resolución lo señala expresamente: lo es aquel cuyo canje pueda dar lugar a entregas realizadas dentro o fuera del territorio de

aplicación del impuesto, o gravadas a distintos tipos impositivos.

Aquí aparece el detalle que se pasa por alto con más frecuencia. Canarias, Ceuta y Melilla quedan fuera del territorio de aplicación del IVA (artículo 3 de la Ley 37/1992). Una tienda que admita envíos a esos territorios, o al extranjero, difícilmente podrá sostener que conoce la tributación futura en el momento de emitir la tarjeta. Lo mismo ocurre si el catálogo mezcla productos al 21 % con otros a tipo reducido.

La clasificación no es un trámite. Si una tarjeta es univalente y se vende sin IVA, se está dejando de repercutir un impuesto que sí se ha devengado.

Qué pasa al vender la tarjeta

Si el bono es **polivalente**, la transmisión de la tarjeta **no está sujeta** al IVA. La Resolución es explícita: solo tributa la entrega efectiva de los bienes cuando se canjea, y no quedan sujetas las transmisiones anteriores del bono.

Conviene precisar el término, porque se usa mal a menudo. No sujeta no es lo mismo que exenta. Una operación exenta está sujeta al impuesto pero dispensada de gravamen, y exige citar el artículo que ampara la exención. Aquí no hay hecho imponible todavía (artículo 4 de la Ley 37/1992), así que no procede emitir factura con IVA ni declarar la operación como exenta.

El importe cobrado tampoco es una venta. Es una deuda con el cliente hasta que canjee la tarjeta, y se registra como anticipo de clientes en el pasivo, conforme al Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007.

Hay un razonamiento erróneo muy extendido para justificar esto: que no lleva IVA «porque todavía no se ha entregado nada». Es falso. Los anticipos de clientes sí devengan IVA en el momento del cobro (artículo 75.Dos de la Ley 37/1992). El motivo real es la regla especial de los bonos polivalentes, no la ausencia de entrega.

Si el bono es **univalente**, en cambio, la venta de la tarjeta **sí lleva IVA**, al tipo correspondiente a los productos a los que se refiere, y la base imponible es el precio pagado con la cuota entendida incluida. El canje posterior no se considera una operación

independiente y no vuelve a devengar impuesto.

Qué pasa al canjearla

En el bono polivalente, el IVA se devenga aquí, sobre los productos entregados y al tipo que corresponda a cada uno (artículos 75, 90 y 91 de la Ley 37/1992).

La cuota se entiende incluida en el importe de la tarjeta. La base imponible es la cantidad satisfecha al adquirir el bono, o el valor monetario indicado en él, minorada en la cuota del IVA correspondiente. En términos prácticos: una tarjeta de 100 euros cubre 100 euros con IVA incluido, no 100 euros más impuesto.

Si el pedido supera el saldo, el cliente abona la diferencia y esa diferencia forma parte de la misma operación, con su IVA. No son dos ventas distintas.

El error técnico que más caro sale

La tarjeta regalo es una forma de pago, no un descuento. En la factura debe aparecer la base imponible completa de los productos, su cuota de IVA, y la tarjeta restando del total a abonar, igual que restaría un pago con tarjeta bancaria.

Si la tarjeta minora la base imponible, se declara menos IVA repercutido del debido y menos volumen de operaciones.

Merece la pena comprobarlo, porque no es un supuesto teórico. Varios plugins de tarjetas regalo para tiendas online aplican el saldo internamente como si fuera un cupón de descuento. Basta con hacer un pedido de prueba, canjear una tarjeta y revisar cómo queda la factura y qué llega al programa de contabilidad.

Caducidad y tarjetas no canjeadas

Este es el punto más delicado, y por dos motivos distintos.

El primero es de consumo. Establecer una fecha de caducidad tras la cual la tarjeta pierde su valor sin devolver el importe puede considerarse cláusula abusiva conforme a los artículos 82, 86 y 87

del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007). El criterio del Instituto Nacional del Consumo va en esa línea: entiende que la empresa rescinde unilateralmente el contrato y se queda con el dinero sin haber entregado nada a cambio. Ha habido sanciones por ello. Si se fija caducidad, conviene que el plazo sea amplio, informarlo con claridad antes de la compra y valorar la prórroga ante una reclamación.

El segundo es fiscal, y aquí toca ser honesto sobre el alcance de lo que se afirma. La Resolución de la Dirección General de Tributos no regula qué ocurre con los bonos que nunca se canjean. Del régimen general se deduce que en un bono polivalente no llegaría a devengarse IVA, al no haber existido entrega de bienes, y que el importe pasaría de pasivo a ingreso. Pero eso es una conclusión interpretativa, no un texto normativo, y es exactamente el tipo de cuestión que conviene plantear a la gestoría antes de contabilizar nada.

La parte operativa

En una tienda con el flujo correctamente configurado, la generación y el envío del código están automatizados. El personal solo tiene que confirmar que el pago está recibido y **marcar el pedido como completado**. A partir de ahí el sistema crea el código y lo envía por email al destinatario, sin intervención manual.

Si el pedido se queda en estado de procesando, la tarjeta no se genera ni se envía. Es el fallo más habitual, y el que genera la incidencia clásica de un cliente que ha pagado y no recibe nada.

Conviene además tener decididas por escrito, antes de empezar a vender tarjetas, las respuestas a cuatro situaciones: qué ocurre con el saldo sobrante tras un canje parcial, cómo se tramita la devolución de un producto pagado con tarjeta, si se admite el reembolso en dinero de una tarjeta sin usar, y cómo se factura la venta de tarjetas a una empresa. Quien atiende al cliente no debería improvisar ninguna de las cuatro.

Glosario

Ley 37/1992 (LIVA). Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido, la norma española que regula el IVA.

Dirección General de Tributos. Órgano del Ministerio de Hacienda que responde consultas tributarias y dicta disposiciones interpretativas. No confundir con la Dirección General de Tráfico, que comparte siglas.

TRLGDCU. Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

PGC. Plan General de Contabilidad, aprobado por el Real Decreto 1514/2007.

Devengo. Momento en que nace la obligación de ingresar el impuesto.

Base imponible. Importe sobre el que se calcula la cuota de IVA.

Fuentes consultadas

- Resolución de 28 de diciembre de 2018 de la Dirección General de Tributos sobre el tratamiento de los bonos en el IVA, BOE núm. 315, de 31 de diciembre de 2018.
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, en particular los artículos 3, 4, 75, 78, 79, 90 y 91.
- Directiva (UE) 2016/1065 del Consejo, de 27 de junio de 2016, por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE en lo que respecta al tratamiento de los bonos.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, artículo 12.3, sobre disposiciones interpretativas.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículos 82, 86 y 87.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, Plan General de Contabilidad.

La normativa fiscal cambia. Antes de aplicar cualquiera de estos criterios conviene verificar que siguen vigentes y contrastarlos con un profesional.

Si te ha gustado este PDF, compártelo. Si no te ha gustado, díselo a Andy.