

Tu derecho al NO COBRO de comisión

por el uso de Terminales de Punto de Venta (TPV)

OBJETIVO

Proporcionar información a los integrantes de los grupos de consumidores y población abierta, que les permita conocer sus derechos al pagar con tarjeta de crédito o débito, con el fin de que conozcan cómo hacerlos valer ante prácticas abusivas y desleales por cobros indebidos de comisiones por uso de Terminales Punto de Venta y evitar que se vea afectada su economía familiar.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, una gran cantidad de personas han modificado su forma de pago al realizar las compras en establecimientos comerciales, debido a la pandemia, a la modernidad y por seguridad. La tendencia es hacerlo con tarjeta de débito o crédito por los beneficios que esto implica: disponer de ellas casi en cualquier momento, no tener que llevar consigo

grandes cantidades de efectivo, prevenir el contacto físico y riesgo en la salud con el intercambio de billetes y monedas.

Sin embargo, así como tiene ventajas cuando se usan adecuadamente, también pueden surgir complicaciones no solo por circunstancias ajenas al propietario del plástico, como sucede con las clonaciones o robo de las mismas; sino además por el desconocimiento o falta de educación financiera al utilizarlas.

Un ejemplo, es permitir que los establecimientos comerciales les cobren de forma indebida, comisión al utilizar las Terminales de Punto de Venta (TPV).

Por ello, es necesario e importante establecer acciones que fomenten una cultura de consumo responsable en materia financiera, para que la población consumidora no vea afectada su economía familiar y sepa cómo actuar ante la violación de sus derechos en este rubro, recordando que **un consumidor informado, ¡es un consumidor empoderado!**

CGED-DEC

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO TPV



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Desarrollo del tema

USO DE TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Las tarjetas plásticas son medios de pago que emiten las entidades financieras o establecimientos comerciales, que se han vuelto cada vez más populares entre la población consumidora por la comodidad que representan, pues son una excelente alternativa para no cargar dinero en efectivo, disponer de él en los cajeros automáticos y realizar compras en una gran cantidad de comercios en todo el mundo.

En información recabada por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera en su reporte del 2017, se menciona que éstos productos, tienen gran importancia en el bienestar socioeconómico de las personas, debido a que les permite mejorar el manejo de sus recursos económicos individuales y familiares, moderar su consumo ante los cambios en sus ingresos, hacer frente a las emergencias económicas que se les presenten, construir un patrimonio, aumentar sus ingresos, invertir, comenzar un nuevo negocio entre otros. (Procuraduría Federal del Consumidor, 2018)



Sin embargo, la funcionalidad y coste de las tarjetas plásticas varía de acuerdo a su tipo: (BBVA, 2020)

- **La tarjeta de débito** es un medio de pago que permite a su propietario utilizar los fondos depositados en una cuenta de nómina, ahorro, corriente, etc., a la que está asociado. Este instrumento, puede utilizarse para sacar dinero en sucursales y cajeros automáticos y, para pagar en comercios si cuenta con saldo suficiente.
- **La tarjeta de crédito** permite disponer de una línea de crédito que emite una entidad (banco o establecimiento comercial). Con esta tarjeta, el titular puede hacer pagos u obtener dinero dependiendo del límite aprobado por la instancia que se la emitió, quien a su vez establece el tiempo y forma en que el mismo titular debe cubrir la cantidad aprobada y pagar los intereses establecidos.

La cantidad de usuarios de estos instrumentos financieros, registrados por el Sistema de Información Económica del Banco de México (Banxico) en los trimestres de enero a septiembre del 2021, **se describe en las Tablas 1 y 2: (Banxico, 2021)**

Tabla 1

TARJETAS DE CRÉDITO VIGENTES

Tarjetas de crédito:	Enero – Marzo 2021	Abril – Junio 2021	Julio- Septiembre 2021
Total de tarjetas vigentes (todas las marcas).	27, 662,406	27,639,863	28,568,012
Total de tarjetas vigentes mastercard.	10,580,674	10,755,342	10,938,299
Total de tarjetas vigentes visa.	16,116,577	15,921,700	16,668,180
Total de tarjetas vigentes otras marcas.	965,155	20,480,486	18,595,268
Tarjetas utilizadas durante el trimestre.	20,763,363	17,049,896	15,540,359

Tabla 2

TARJETAS DE DÉBITO VIGENTES

Tarjetas de débito:	Enero – Marzo 2021	Abril – Junio 2021	Julio- Septiembre 2021
Total de tarjetas vigentes (todas las marcas).	153,907,420	153,601,756	146,198,685
Total de tarjetas vigentes mastercard.	50,603,956	51,011,624	50,278,888
Total de tarjetas vigentes visa.	102,641,506	101,901,7870	95,209,957
Total de tarjetas vigentes otras marcas.	661,958	688,345	709,840
Tarjetas utilizadas durante el trimestre.	74,654,343	72,312,582	85,583,950

En estas se puede ver que en tarjetas de crédito hubo una pequeña disminución en la cantidad de plásticos utilizados, mientras que las de débito aumentaron, lo cual puede deberse a la situación económica generada por la pandemia.





Uso de Terminales Punto de Venta (TPV) para cobro de tarjetas de crédito y débito

Con el fin de ser competitivos en su modelo de negocios dentro del mercado, la mayoría de establecimientos comerciales (negocios fijos y ubicaciones semifijas), han adoptado un dispositivo electrónico que procesa pagos con tarjetas de crédito, débito, vales de despensa y carteras electrónicas: las Terminales Punto de Venta (TPV).

Su principal función es procesar el cobro con tarjeta, convirtiéndose este dispositivo, en el medio entre tarjeta-banco-cuenta depósito. Así, cuando un cliente paga con tarjeta, un software de la TPV procesa la información, valida el saldo y lo transfiere a la cuenta del negocio. (Dirección de Educación para el Consumo, 2022)

De acuerdo a datos citados por el Banco de México y retomados por Elizabeth Meza, colaboradora de la página web “el empresario.mx” (Meza,

2021), durante la pandemia las pequeñas y medianas empresas incrementaron el uso de agregadores de pago.

De diciembre del 2014 a diciembre del 2020 la cantidad de terminales instaladas por agregadores o por adquirientes no bancarios, **augmentó 1,572%, mismo tiempo en el que las instaladas por instituciones de crédito subieron 80%**; lo cual pudo deberse en gran parte por la necesidad de ofrecer sus productos también en línea.

Malas prácticas de proveedores

Diversos reportes que la población consumidora ha hecho ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), muestran que algunos restaurantes, tiendas multilínea y departamentales, e incluso servicios de taxis, realizan indebidamente un cobro por comisión o recargo del 3 al 5% sobre el valor total de la compra o servicio cuando el pago es con tarjeta de crédito y/o débito. (Marcos, 2020)

Esta acción incumple el pacto que tienen los comercios con las instituciones bancarias, debido a que en los contratos para el uso de Terminales Punto de Venta, se establece que “el pago de dicho servicio no debe repercutir en el costo de los bienes y servicios que promueven” con sus clientes. (CONDUSEF, s.f.)



En este sentido, la Condusef señala que realizar estas prácticas, **además de ser ilegales por condicionar la aceptación de esta forma de pago y resultar excesivas para el tarjetahabiente, dificulta la promoción de la Inclusión Financiera** porque el usuario puede percibir que pagar con tarjeta resulta más caro que hacerlo en efectivo. Esta acción deshonesta, ocasiona también que los comerciantes generen ganancias por los montos extras recibidos.

Cabe señalar que aun cuando el establecimiento tiene que pagar una comisión por recibir pagos con tarjeta de crédito o débito, al usar la terminal (TPV), recibe múltiples beneficios:

- **Incrementa su potencial** de ventas ante el aumento de usuarios de tarjetas.
- **Disminuye sus costos** al no tener que contratar a una empresa que traslade el efectivo o evita que corran riesgos al tener que acudir al banco a depositar las ventas del día.
- **La seguridad en el establecimiento** comercial aumenta por no manejar tanto dinero en efectivo.

Marco de la LFPC y el actuar de Profeco ante el cobro indebido a la población consumidora por comisión por TPV

En la actualidad, no existe una ley o norma que prohíba el cobro de comisión por uso de Terminal Punto de Venta, únicamente se cuentan con los contratos firmados proveedor- entidad bancaria para este tipo de servicios en la que se establece que la comisión no puede transferirse al cliente. Y si esto sucediera, el banco puede cancelar dicho contrato, lo cual es difícil que se dé porque la entidad financiera perdería un cliente, poniendo así al tarjetahabiente en total indefensión.

Al respecto, en la mayoría de los casos, el mismo tarjetahabiente desconoce que el establecimiento comercial realizó el cobro de esta comisión, o en su caso, cuando sí son advertidos por el cargo adicional, se ven obligados a aceptarlo.

Sin embargo, existe



una alternativa: denunciar ante la institución bancaria dueña de la TPV, ante la Condusef o en Profeco. (Marcos, 2020)

Profeco tiene la facultad de recibir denuncias por cobros indebidos, ya que esta práctica desleal y abusiva (prevista en el segundo párrafo del artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor) en donde se establece que:

“Artículo 10: Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas o desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se derivan del contrato correspondiente.” (Cámara de Diputados Del H. Congreso de la Unión, 2019)





Para mayor defensa de la población consumidora que realiza los pagos con tarjetas de crédito o débito, se está buscando convertir en ley la prohibición de estas prácticas, a través de una iniciativa en el Senado que aún no ha sido aprobada, en donde se proponen reformas dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los artículos 7 bis y 15 en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para que se incluyan disposiciones que permitan la protección de los derechos de los consumidores en el tema. (Marcos, 2020)

En tanto no sea aceptada y publicada en el Diario Oficial, las y los consumidores solo podrán actuar denunciando a los proveedores que incurran en estos actos en las instituciones antes mencionadas.

Derechos de los consumidores al pagar con tarjetas de crédito o débito

Retomando los artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor mencionados anteriormente, se puede enfatizar que al pagar con tarjeta de crédito y débito, las y los consumidores tienen derecho a:

- **Exigir que no se les cobre** comisión por uso de TPV al pagar con su tarjeta de crédito y débito, ya que

se consideran prácticas comerciales coercitivas o desleales, condiciones abusivas o impuestas.

- **Negarse a pagar** los cargos por uso de TPV sin que lo haya consentido con anterioridad.
- **Conocer el monto total** a pagar por los bienes, productos o servicios adquiridos o contratados, incluyendo impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional necesaria para cubrir dicho monto.
- **Exigir que no se le efectúe el cobro** cuando haya pagado a través del cargo directo a su cuenta de crédito, débito o similar, hasta que le hayan entregado el bien o prestado el servicio. De lo contrario, la o el consumidor deberá dar su consentimiento para que le entreguen posteriormente al pago.

ADEMÁS TIENE DERECHO A: (COTIZATOR.COM, S.F.)

- **Exigir que el proveedor** respete las Normas de protección y de seguridad para mantener la privacidad de sus datos personales.

- **Reclamar por cargos no autorizados** al detectar que su tarjeta de crédito o débito tiene un movimiento extraño.
- **Quejarse por errores** en su estado de cuenta y solicitar aclaraciones por parte del banco.
- **Denunciar ante Profeco y/o Condusef** por cobros de comisión por uso de TPV al pagar con tarjeta de crédito y débito.



Acciones a realizar ante el cobro indebido de comisiones



Una sugerencia es que si la consumidora o el consumidor detectan en qué establecimientos cobran la comisión por uso de TPV al pagar con tarjeta de crédito o débito, eviten consumir en dichos comercios y den preferencia a proveedores que actúan de manera responsable y honesta.

Además, es importante comunicarlo a la **Institución Financiera** con la que el comercio o establecimiento tiene contratada su TPV, al igual que a la **Condusef al 800 999 80 80 y en Profeco** a través de sus diferentes vías de recepción de denuncias:

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

- **Correo electrónico a:** denunciasprofeco@profeco.gob.mx
- **Teléfono del Consumidor 55 55 68 87 22** y al 800 4 6 8 8 7 22 en un horario de 9 a 21 hrs.

- En la **Oficina de la Defensa del Consumidor** más cercana a su domicilio consultar: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/oficinas-de-defensa-del-consumidor-en-el-pais>



- Si el proveedor está registrado en el programa, puede denunciar en línea en Concilianet en: <https://concilianet.profeco.gob.mx/>
- En <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/> se puede levantar la denuncia vía Conciliaexpres (si el proveedor está registrado en el programa) y chateando con un asesor en línea.
- Vía **WhatsApp** a los números **55 8078 0488, 55 8078 0485 y 55 80 78 03 44.**

INFÓRMATE EN SUS REDES SOCIALES:

- **Facebook:** @ProfecoOficial y @RevistaDelConsumidorMX
- **Twitter:** @Profeco, @AtencionProfeco y @RdelConsumidor
- **Instagram:** profecomx, revistadelconsumidormx



FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO TPV



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Conclusión

Pagar con tarjeta de crédito o débito debe ser libre de comisiones por uso de Terminal Punto de Venta (TPV), ya que no está permitido que los establecimientos comerciales y otros servicios lo cobren, como ya **lo han señalado la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)**, e incluso en los mismos contratos de las entidades bancarias está establecido.

Por ello, es importante fomentar una cultura de educación financiera que empodere a la población consumidora al usar sus tarjetas de crédito o débito, para que conozcan sus

derechos y obligaciones y los pongan en práctica, sobre todo porque cada vez hay más personas que pagan a través de estos medios por las ventajas que conlleva.

Si bien aún no se ha convertido en una ley la prohibición del cobro de dichas comisiones, sí es una práctica desleal que merece contemplarse en las leyes y no solo en el contrato emitido por los bancos.

Solo queda esperar a que se tipifique como violación a la LFPC para que puedan ser sancionadas bajo esta modalidad; en tanto, la responsabilidad de dar a conocer quiénes realizan estas prácticas abusivas, **queda en manos de la población consumidora al levantar sus denuncias en las instancias correspondientes, como es Profeco.**

Bibliografía:

Banxico. (septiembre de 2021). Sistema de Información Económica. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de Sistemas de pago: Número de tarjetas de crédito y débito: <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultaDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CF256§or=5&locale=es>

BBVA. (23 de marzo de 2020). Educación financiera BBVA. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de Tarjetas de crédito y débito: un producto financiero muy útil: <https://www.bbva.com/es/tarjetas-credito-debito-producto-financiero-util/>

Cámara de Diputados Del H. Congreso de la Unión. (12 de abril de 2019). Cámara de Diputados Del H. Congreso de la Unión. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de Ley Federal de Protección al Consumidor: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf>

CONDUSEF. (s.f.). CONDUSEF. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de Pagar con tarjeta no es más caro: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=990&idcat=1>

Cotizator.com. (s.f.). Cotizator.com. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de ¿Conoces tus derechos y obligaciones al utilizar una tarjeta de crédito? <https://cotizator.com/guias/conoces-tus-derechos-obligaciones-al-utilizar-una-tarjeta-credito/>

Dirección de Educación para el Consumo. (2022). La

Terminal Puntos de Venta y las comisiones en el uso de tarjeta de crédito y débito. Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado el 10 de febrero de 2022.

Meza, E. (05 de febrero de 2021). El empresario.mx. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de ¿Tu cliente no trae efectivo?, conoce cómo aceptar pagos electrónicos: <https://elempresario.mx/tecnologia/tu-cliente-no-trae-efectivo-conoce-como-aceptar-pagos-electronicos>

Procuraduría Federal del Consumidor. (17 de diciembre de 2018). Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de Mecanismos de seguridad en pagos con tarjetas. Tenlos presentes: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/mecanismos-de-seguridad-en-pagos-con-tarjetas-tenlos-presentes?state=published>

Videos de apoyo:

El cobro de comisión por uso de tarjeta bancaria: https://www.youtube.com/watch?v=5QrISk_wAnM

Puedes reportar a CONDUSEF, el cobro de comisión por usar tarjetas de débito o crédito: <https://www.youtube.com/watch?v=2-fgHzOxKMc>

Elaboró: Vania Martínez Ramírez, Especialista en Investigación Social.

Diseño: Juan Martín Villanueva Lara, Diseñador de la DEC.
Revisó: Alicia Ivon Castañeda Cerda, Jefa de Departamento de Programas de Educación.

Validó: Marcos Moisés Macías Torres, Director de Educación para el Consumo.