

# TERMINALES

## Punto de Venta (TPV)



Son dispositivos electrónicos que permiten procesar pagos con tarjetas de crédito, débito, vales de despensa y carteras electrónicas.

### Malas prácticas de proveedores:



Algunos restaurantes, tiendas multilínea, departamentales y servicios de taxis, cobran indebidamente una comisión del 3 al 5% sobre el valor total de la compra o servicio al pagar con tarjeta de crédito o débito.



### ¿Qué dicen Condusef y Profeco?



Son prácticas indebidas, desleales y abusivas (Art. 10 de LFPC).



Los bancos que proveen las TPV, pueden rescindir el contrato por los cobros indebidos.



*¡Denuncia en Profeco si eres víctima de estos cobros indebidos!*

*¡Haz un consumo responsable e informado!*

CGED-DEC



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# DERECHOS

## de los consumidores al pagar con tarjetas bancarias

Al pagar en un establecimiento con tarjeta de crédito o débito, ¡tienes derechos!



Exige que no se te cobre comisión al usar TPV. ¡Es una práctica comercial abusiva, desleal e impuesta!



Exige que el monto total a pagar sea claro y solo incluya cargos extras por conceptos adquiridos (como envío, si es el caso).



Exige respeto a la privacidad de tus datos personales.



Reclama por cargos no autorizados.



Quéjate por errores en tu estado de cuenta y solicita aclaraciones al banco.



Denuncia ante Profeco y/o Condusef si te cobran comisiones adicionales al precio.



Recuerda: ¡Un consumidor informado,  
es un consumidor empoderado!

CGED-DEC



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



# ACCIONES

## a realizar ante el cobro indebido de comisiones

Si te cobraron comisión por uso de Terminal Punto de Venta al pagar con tu tarjeta, ¡denuncia!



Infórmalo al banco contratado por el comercio.



En Condusef al: 800 999 8080.



En Profeco:

• [denunciasprofeco@profeco.gob.mx](mailto:denunciasprofeco@profeco.gob.mx)

• Teléfono del Consumidor al 55 55 68 87 22 y al 800 468 87 22 en un horario de 9 a 21 hrs.

• Oficina de Defensa del Consumidor más cercana a tu domicilio.

• En línea en Concilianet o Conciliaexpres (si el proveedor está registrado en el programa).

• WhatsApp al 55 8078 0488, 55 8078 0485 y 55 80 78 03 44.

*¡Haz valer tus derechos como consumidor!*



CGED-DEC



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR