

# **INICIATIVA QUE ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE COBRO INDEBIDO DE COMISIONES MEDIANTE EL USO DE TERMINALES PUNTO DE VENTA, A CARGO DE LA DIPUTADA NANCY YADIRA SANTIAGO MARCOS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA**

## **Fundamento legal**

Con fundamento en los artículos 71 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la fracción I del numeral 1 del artículo 6 y los artículos 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados.

## **Problemática**

La presente iniciativa tiene como propósito evitar que los establecimientos comerciales que cobran indebidamente a sus clientes una comisión por pagarles con tarjeta de crédito o débito, lo continúen haciendo; al mismo tiempo previene que a partir de la emisión de facturas automáticas, de acuerdo a lo que ha señalado la Asociación Mexicana de Bancos y Servicio de Administración Tributaria, tengan algún costo.

La comisión que algunos establecimientos siguen transfiriendo al cliente es ilegal pues esta se lleva a cabo entre el banco y el establecimiento para cubrir costos como el acceso a la red, la garantía de liquidación de los pagarés al comercio, la cuota de intercambio y las tasas de descuento.

Por otra parte, a partir de mayo de 2020, los usuarios de tarjetas de crédito y débito podrán solicitar la emisión de facturas al instante desde la terminal punto de venta, con el objetivo de hacerle la vida más fácil a los contribuyentes, y aunque la implementación será paulatina y significará una opción más, es preciso adecuar nuestro marco normativo favoreciendo a los consumidores.

## **Argumentación**

La mayoría de establecimientos comerciales incluyen el cobro de comisiones en el precio del bienes y servicios, de acuerdo a lo que establece la ley, sin embargo, existen comercios que transfieren este cobro en porcentajes diversos a sus clientes, principalmente porque no se ha erradicado esta posibilidad debido a la falta de regulación que al respecto prevalece, lo cual sigue generando la afectación económica directa de los consumidores.

Las cuotas a que nos referimos son básicamente dos: las de intercambio, que se efectúa entre bancos cuando en el establecimiento comercial se compra con una tarjeta de diferente banco al que emitió la terminal punto de venta, misma que sirve para cubrir costos de operación del sistema financiero, tales como el riesgo de no pago en el caso de tarjetas de crédito, el costo del financiamiento y el manejo de la cuenta.

La tasa de descuento que es la comisión que cobran los bancos a los comercios por el uso de la infraestructura financiera requerida para los pagos con tarjeta, servicios que incluyen la instalación de la terminal punto de venta y el acceso a la red de pagos. Esta comisión cubre diversos costos de operación del banco, se cobra por cada transacción y varía de acuerdo con el giro del comercio y el tipo de tarjeta.

Lo anterior es una negociación directa entre el comercio y el banco y no tiene por qué ser cobrada al cliente, lo mismo debe ocurrir en cuanto se eche a andar la facturación automática a través de las terminales punto de venta, por ello la importancia de regular y prevenir que continúe esta práctica.

Si tomamos en cuenta que las tarjetas de crédito y débito son un medio de pago para más de 167 millones 572 mil 248 millones de tarjetahabientes registrados finales de 2018 y que durante 2017 se realizaron 765 millones de operaciones en terminales punto de venta que al cierre de ese mismo año representaron un importe de casi 494 mil millones de pesos, el universo de cobros irregulares es muy amplio.

De ese total de movimientos la mayor parte, 522 millones, fueron con tarjetas de débito (por un monto de 267,000 millones de pesos); y 242 millones con tarjetas de crédito (por un importe de 226,000 millones de pesos).

Para estas operaciones existen las disposiciones de carácter general aplicables a las redes de medios de disposición,<sup>1</sup> con procesos de costos para los consumidores, para los comercios y bancos.

Estas comisiones cubren diversos costos de operación del banco, y se cobra por cada transacción y varía de acuerdo con el giro del comercio y el tipo de tarjeta, y está determinada por cada institución bancaria en una negociación directa con cada comercio, mediante un contrato entre ellos.

Corresponde por tanto al Banco de México y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores emitir disposiciones de carácter general para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las Redes de Medios de Disposición, así como las cuotas de intercambio y comisiones que se cobren directa o indirectamente, pero estos cobros no tendrían que sumarse a la cuenta del cliente cuando realice un pago por este medio o bien cuando se emita una factura automática.

La presente reforma previene que los comercios incurran en cobros indebidos de comisiones, principalmente porque existe una ausencia sobre la restricción específica que debe contener la ley, de lo que se trata es de proteger a los usuarios de tarjetas de débito y crédito, para que no les sean trasferidos dichos cobros adicionales.

Si bien los contratos entre el banco y los comercios que utilizan su terminal punto de venta establecen que la comisión no puede ser transferida al tarjetahabiente, también lo es que no debe quedar únicamente entre particulares esta obligación, sino más bien, es el Estado quien debe proteger los derechos de los usuarios de estos servicios, actualizando los dispositivos normativos que prohíban expresamente la trasferencia de este cobro.

A pesar de la existencia de un procedimiento mediante el cual los comercios pueden llegar a ser apercibidos y multados por la Procuraduría Federal del Consumidor, este procedimiento dependerá del propio consumidor, mismo al que no recurre porque realizarlo implica mayores gastos que la comisión aplicada.

Esta práctica indebida que diversos establecimientos comerciales utilizan para el cobro de una comisión a sus clientes de entre 3 y 5 por ciento por pagarles con tarjeta de crédito o débito, ahorrándose de esta manera la obligación que deben cubrir y obteniendo con ello ganancias económicas que no les corresponden, no solo se puede erradicar, sino evitar en otro tipo de operaciones como la emisión de la factura automática por este medio.

Múltiples reportes hechos por consumidores ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) señalan que restaurantes, tiendas multilínea y departamentales, así como servicios de taxis realizan esta mala práctica de hacer el cargo adicional.

Esta práctica, según la Condusef, se realiza en tiendas, restaurantes o cualquier tipo de establecimientos, transfiriendo al tarjetahabiente la comisión que los bancos les cobran por el servicio de la terminal punto de venta.

Actualmente no hay alguna ley o norma que prohíba este cobro, solo los contratos que se firman para este tipo de servicios, acuerdan que la comisión no puede ser transferida al tarjetahabiente, por lo que en caso de que ocurra, el banco tiene la capacidad de cancelar el contrato. Lo cual por cierto difícilmente ocurrirá, ya que se trata de su propio cliente.

Como el cobro adicional por pagar con tarjetas de crédito o débito está prohibido únicamente en los contratos entre bancos y comercios, el cliente tiene un par de opciones: denunciar ante la Profeco o ante la institución bancaria dueña de la terminal punto de venta.

Consecuentemente es claro que el cliente queda prácticamente en estado de indefensión, pues se le atribuye a él la obligación de denunciar, lo cual le representa un gasto mayor y por ende un sin número de denuncias dejan de realizarse.

La Profeco tiene la capacidad de atender cuando se hagan los cobros indebidos, mientras que el banco dueño de la terminal punto de venta puede retirarla, toda vez que no se cumple con lo estipulado en el contrato bilateral.

Sólo se encuentra el contrato bilateral como la obligación a cumplir, pero prevalece en ley la falta de restricción de estos cargos a los tarjetahabientes.

El hecho de que algunos comercios cobren más por pagar con tarjeta, por un lado, no abona a la inclusión financiera, pero fundamentalmente afecta las finanzas de los usuarios de estos servicios.

La Condusef calcula que si sólo 2 por ciento de las compras diarias fueran cargadas con esta comisión, las personas afectadas serían 73 mil, y el importe sería de más de 2.2 mdp diarios.<sup>2</sup>

Si bien es cierto no es la totalidad de los establecimientos los que realizan estas prácticas indebidas, también lo es que, debe eliminarse por completo la posibilidad de que recurran a ello, en contravención a los contratos formalizados entre los bancos y los comercios, pero principalmente garantizando la protección de los derechos de los usuarios de estos servicios.

La Condusef únicamente ha realizado recomendaciones para que, si un usuario es víctima de este tipo de prácticas, lo comunique al banco o a la propia comisión, para que puedan tomar medidas, entre ellas el posible retiro de la TPV, lo cual no necesariamente se realiza y tampoco obra totalmente en beneficio de los consumidores, tal y como hemos explicado.

Se observa que estos cobros se pueden repetir indiscriminadamente ante la laxitud normativa, cargando la obligación desproporcional de presentar las denuncias al consumidor, pues tal y como establece actualmente en la ley, son únicamente prácticas violatorias de los términos pactados entre los bancos y los comercios.

Consideramos que esto no es un tema sólo entre empresas, pues el afectado directamente es el cliente de un bien o servicio, y ello requiere una mejor regulación respecto a la defensa de sus derechos como consumidor.

No podemos soslayar que el uso de la Terminal Punto de Venta implica un costo para los comercios que es mucho menor a los beneficios obtenidos por el incremento de sus ventas, la disminución de los costos por el traslado de dinero y la seguridad respecto al manejo de menos efectivo en el establecimiento, desincentivando.

El principal problema es que los cobros indebidos no se consideran ilegales sino violatorios de los términos pactados entre los bancos y los comercios, por lo que la sanción es el retiro de la Terminal al comercio por parte del banco que la proporcionó, lo cual sin duda se deja espacio a la ambigüedad para que esto realmente suceda.

Es necesario precisar que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece en los artículos 15 y 7 Bis lo siguiente:

**Artículo 15.** Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.

**Artículo 7 Bis.** El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

De lo anterior se desprende que si se cobra una comisión por el pago con tarjeta, se incurre en una violación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pero no se ha establecido claramente en la ley.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros señala:

La presente ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las comisiones y cuotas de intercambio, así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público.

El **artículo 4 Bis 3** del citado ordenamiento señala:

Para los fines previstos en el artículo 1 de esta ley, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, deberán emitir disposiciones de carácter general para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las redes de medios de disposición, así como las cuotas de intercambio y comisiones que se cobren directa o indirectamente, excepto por los servicios provistos por el Banco de México y aquellos a que se refiere la Ley de Sistemas de Pagos.

...

Con relación a la protección de los intereses de los usuarios, no se establece de manera textual la restricción del cobro a los clientes o usuarios finales por las compras realizadas con tarjeta de crédito o débito en establecimientos comerciales, además de que es importante prevenir que, con la facturación inmediata a través de las TPV, se realicen cobros adicionales.

Por tanto, la Procuraduría Federal del Consumidor y la Conducef, a través de sus respectivas competencias, llevarán a cabo los procedimientos sancionatorios correspondientes, de acuerdo a la incidencia de dichos cobros y la información que al respecto se obtenga de esta práctica indebida.

Con base en lo expuesto y fundado someto a consideración de esta asamblea el siguiente proyecto de

**Decreto por el que se adiciona el artículo 7 Bis y 15 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como el inciso b), fracción iii, del artículo 4 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, con relación al cobro indebido de comisiones mediante el uso de terminales punto de venta**

**Primero.** Se adiciona un párrafo al artículo 7 Bis y 15 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

**Artículo 7 Bis.** El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

**Queda prohibido cualquier tipo de cobro de comisión adicional a los consumidores por el pago realizado con tarjeta de crédito o débito, así como por la facturación automática de sus compras, misma que será optativa para el consumidor, ya que en caso contrario se aplicarán las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25 de esta ley.**

**Artículo 15.** Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.

**Queda prohibido cualquier tipo de cobro de comisión adicional a los consumidores por el pago realizado con tarjeta de crédito o débito, así como por la facturación automática de sus compras, misma que será optativa para el consumidor, ya que en caso contrario se aplicarán las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25 de esta ley.**

**Segundo.** Se reforma el inciso b), fracción IV, del artículo 4 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**Artículo 4 Bis 3. ...**

...

**I. ...**

**a) a d)**

**II. ...**

**a) a f)**

**III. ...**

**a) a c)**

**IV.** Protección de los Intereses de los Usuarios. Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a otras autoridades, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores velará por la protección de los intereses del usuario final de los medios de disposición, incluyendo titulares de los mismos y comercios. En adición a lo anterior, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores procurará

**a) ...**

**b)** Que no existan cobros múltiples, directos o indirectos, o por diversas personas por la misma operación o concepto.

**Queda prohibido el cobro de comisiones adicionales a los clientes o usuarios finales por las compras realizadas con tarjeta de crédito o débito en establecimientos comerciales, así como por la facturación automática de sus compras, por lo que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de sus respectivas competencias, llevarán a cabo los procedimientos de inspección y sanción correspondientes, en función de la incidencia de la que tengan conocimiento respecto de dichos cobros, y con la información que al respecto obtengan de la práctica indebida.**

**c) y d) ...**

...

## **Transitorio**

**Único.** El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

## **Notas**

1 [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5335483&fecha=11/03/2014](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5335483&fecha=11/03/2014)

2 <https://sipse.com/mexico/cobro-comisiones-prohibidas-pago-tarjeta-credito-170501.html>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 13 de febrero de 2020.

Diputada Nancy Yadira Santiago Marcos (rúbrica)