

Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que en ámbito de sus atribuciones y a través de los medios disponibles, se diseñe y/o refuerce la campaña para informar a los usuarios sobre el proceder ante los casos de cobros de "comisión" o "recargo" que realizan algunos establecimientos comerciales por el pago mediante una tarjeta de crédito o de débito.

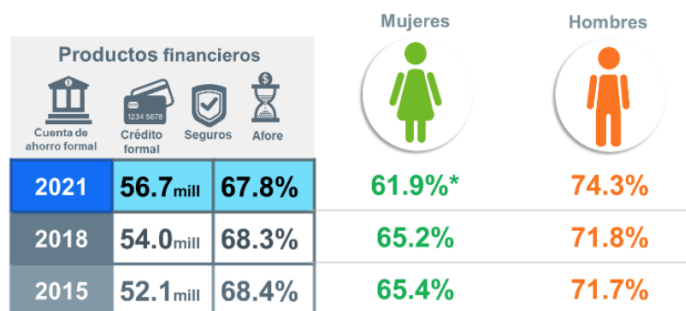
El suscrito, diputado **Daniel Murguía Lardizábal**, integrante del Grupo Parlamentario de Morena de la LXV Legislatura de la honorable Cámara de Diputados, con fundamento en los artículos 58 y 60 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración de esta asamblea la siguiente proposición con punto de acuerdo, conforme a las siguientes:

Consideraciones

Con base a los datos referidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), publicados de manera tripartita por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “56.7 millones de personas de 18 a 70 años en México (67.8%) tenían algún tipo de producto financiero formal (cuenta de ahorro, crédito, seguro o Afore)”¹.

¹ Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Comunicado de prensa No. 256.

Gráfica 1.
Población de 18 a 70 años que tiene al menos un producto financiero¹
(Porcentaje)



¹Población de 18 a 70 años que declaró tener al menos una cuenta o tarjeta de ahorro, un crédito, un seguro o una cuenta de ahorro para el retiro o Afore.

* Cambio significativo. Prueba de hipótesis con un 95% de confianza.

Nota: 2021 incluye cuentas de ahorro y créditos contratados por internet o aplicación de celular.

Adicionalmente, la misma ENIF, detalla que “en 2021, 70.8% de la población de 18 a 70 años utilizó algún canal financiero: 52.1% cajero automático, 43.9% corresponsal financiero (establecimientos comerciales) y 41.5% alguna sucursal bancaria. En comparación con 2018, incrementó el uso de cajeros automáticos (7.2 puntos porcentuales) y corresponsales (4.1) y disminuyó el uso de sucursal de entidades financieras (1.6 puntos porcentuales)”².

Durante la pandemia por Covid-19, se dio un aumento significativo respecto de la inclusión financiera, lo que incidió para que incrementara de manera considerable los pagos digitales y con ello, el uso de tarjetas de crédito y débito, principalmente, por la facilidad de la transacción y paralelamente, por disposiciones que algunos establecimientos determinaron para reducir el uso del dinero de manera física, como

² Ibídem.

una potencial vía de contagio del virus, aun cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinó como improbable tal aseveración .

Adicionalmente, muchos negocios durante el tiempo de confinamiento, operaban con servicio de solamente para llevar (en el caso particular de alimentos) por lo que, se tuvieron que realizar las adecuaciones tecnológicas para poder continuar operando durante la pandemia.

A su vez durante la pandemia y hasta hoy en día, el *e-commerce* tuvo y ha tenido un crecimiento importante; lo anterior, a raíz de los cambios en los hábitos de consumo. Por citar un ejemplo, las compras *on-line* han aumentado, al punto que, “64.5 % de los mexicanos entre 16 y 64 años realiza alguna compra o solicita un servicio en línea semanalmente, lo que confirma que la adopción del comercio electrónico en México supera el promedio de la mayoría de los países. De ese total, 37 % destina su compra a comestibles y 16.5 % a la adquisición de artículos de segunda mano”³.

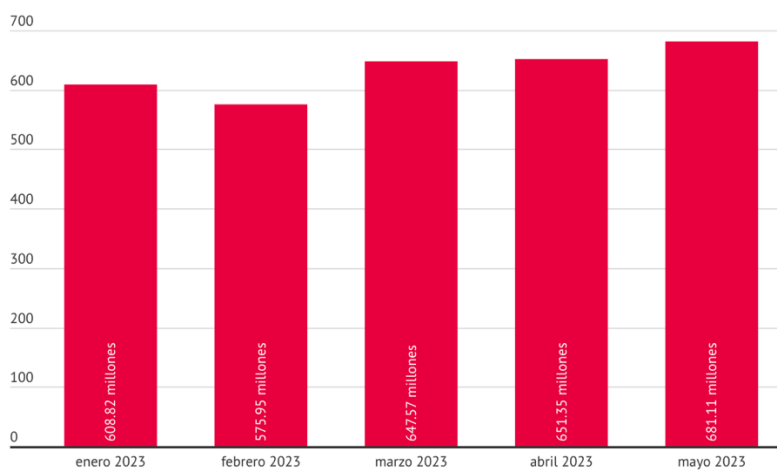
Aunado a la consolidación del *e-commerce* en diferentes segmentos, también ha sido notorio el aumento en operaciones bancarias. Para ejemplificar lo anterior, tan sólo en el mes de mayo con base a cifras del Banco de México, “se hicieron 681.11 millones de pagos con tarjetas de crédito y débito, lo que representa un crecimiento de 4.6% respecto al mes anterior”⁴; ya en el acumulado en estos meses de “enero

³ Crecimiento del eCommerce en México: 64.5% de los internautas mexicanos compran vía online semanalmente (2023). [en línea]. [consultado el 12 de julio de 2023]. Disponible en: <https://marketing4ecommerce.mx/crecimiento-del-ecommerce-en-mexico/>

⁴ El uso de tarjetas de crédito y débito anota récord en mayo. Expansión. 22 de junio de 2023. [en línea]. [consultado el 12 de julio de 2023]. Disponible en: <https://expansion.mx/economia/2023/06/22/el-uso-de-tarjetas-de-credito-y-debito-anota-record-en-mayo>

a mayo se hicieron cerca de 3,165 millones de pagos con tarjeta”, lo que es resultado de una mayor confianza en el uso de tarjetas.

¿Cuántos pagos con tarjeta se hicieron en 2023?



Fuente: Banco de México (Banxico).

Las y los mexicanos han encontrado en el uso tarjetas de crédito o de débito, una medida para condicionar su uso de efectivo, ya sea por comodidad o por seguridad.

Adicionalmente a lo expuesto con antelación, las instituciones financieras, han ampliado un catálogo de beneficios a favor de sus tarjetahabientes, lo que se refleja en las estadísticas sobre el aumento en operaciones con tarjetas, siendo las grandes superficies, como los hipermercados, donde más transacciones se realizaron durante el periodo referido, (138.26 millones de operaciones); en segundo lugar se encuentra, el retail (venta por menor), mismo que registró 127.72 millones de operaciones con tarjetas⁵.

⁵ Ibidem.

En un tercer lugar, se concentran los “agregadores”, que son “empresas como Clip- que son usados en gran medida por pequeñas y medianas empresas, donde se registraron 56.58 millones de pagos”⁶, los anteriores registros, permiten determinar el buen comportamiento obtenido en materia de operaciones con tarjetas.

Sobre esta última referencia respecto de los agregadores, es importante hacer mención que con el objetivo de hacer competitivo un modelo de negocio, un importante número de establecimientos han migrado a herramientas de cobro como terminales punto de venta (TPV) para el pago con tarjeta de crédito o débito.

No obstante, es de señalar una práctica que algunos establecimientos realizan al cobrar una comisión por pagar con tarjeta de débito o crédito, en algunos casos, con base a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), las comisiones o recargos pueden ir del 3% al 5% sobre el valor total de la compra o servicio⁷.

Lo anterior, lo hacen para cubrir gastos de comisión por el uso de una terminal bancaria y así pagar los costos con el cobro de tarjetas, mismos que le son transferidos a los usuarios.

⁶ *Ibíd.*

⁷ Pagar con tarjeta no es más caro. Conduce. [en línea]. [consultado el 12 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=990&idcat=1>

Es de destacarse que, en la formalización de los contratos entre la institución financiera y el negocio, se especifica que, el cargo extra debe ser pagado por éste y no por el cliente.

Por su parte, la Condusef, en su portal oficial, cuenta con información para el usuario respecto al proceder en el caso de un cobro de una "comisión" o "recargo" en la compra o servicio, cuando el pago es realizado mediante una tarjeta de crédito o de débito, principalmente, gira sobre dos ejes: primero, informar a la institución financiera para que esta proceda de conformidad, y segundo, comunicarlo a la Comisión para un acompañamiento al respecto.

Mismo caso acontece con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), la cual, detalla que para presentar una queja se debe realizar mediante los canales oficiales de conformidad a los establecido en el artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

“La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio”.

Sin embargo, es importante mencionar que, pese a estos importantes esfuerzos, la práctica es continúa, toda vez que, hay una reducida presentación de quejas. Lo anterior, contrapone los esfuerzos por incentivar una mayor inclusión financiera, y desincentiva el uso de la tarjeta de débito y crédito.

Este sentido es el que motiva este planteamiento, para la Condusef y la Profeco pueda ampliar los esfuerzos emprendidos en materia, y con ello, replicar la información para guiar al usuario en caso de exponerse ante una práctica como la descrita en el cuerpo del presente.

Por las consideraciones anteriormente expuestas y fundadas, someto a la consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

ÚNICO. - La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que en ámbito de sus atribuciones y a través de los medios disponibles, se diseñe y/o refuerce la campaña para informar a los usuarios sobre el proceder ante los casos de cobros de "comisión" o "recargo" que realizan algunos establecimientos comerciales por el pago mediante una tarjeta de crédito o de débito.

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente, a los 18 días del mes de julio del año dos mil veintitrés.



Diputado Daniel Murguía Lardizábal