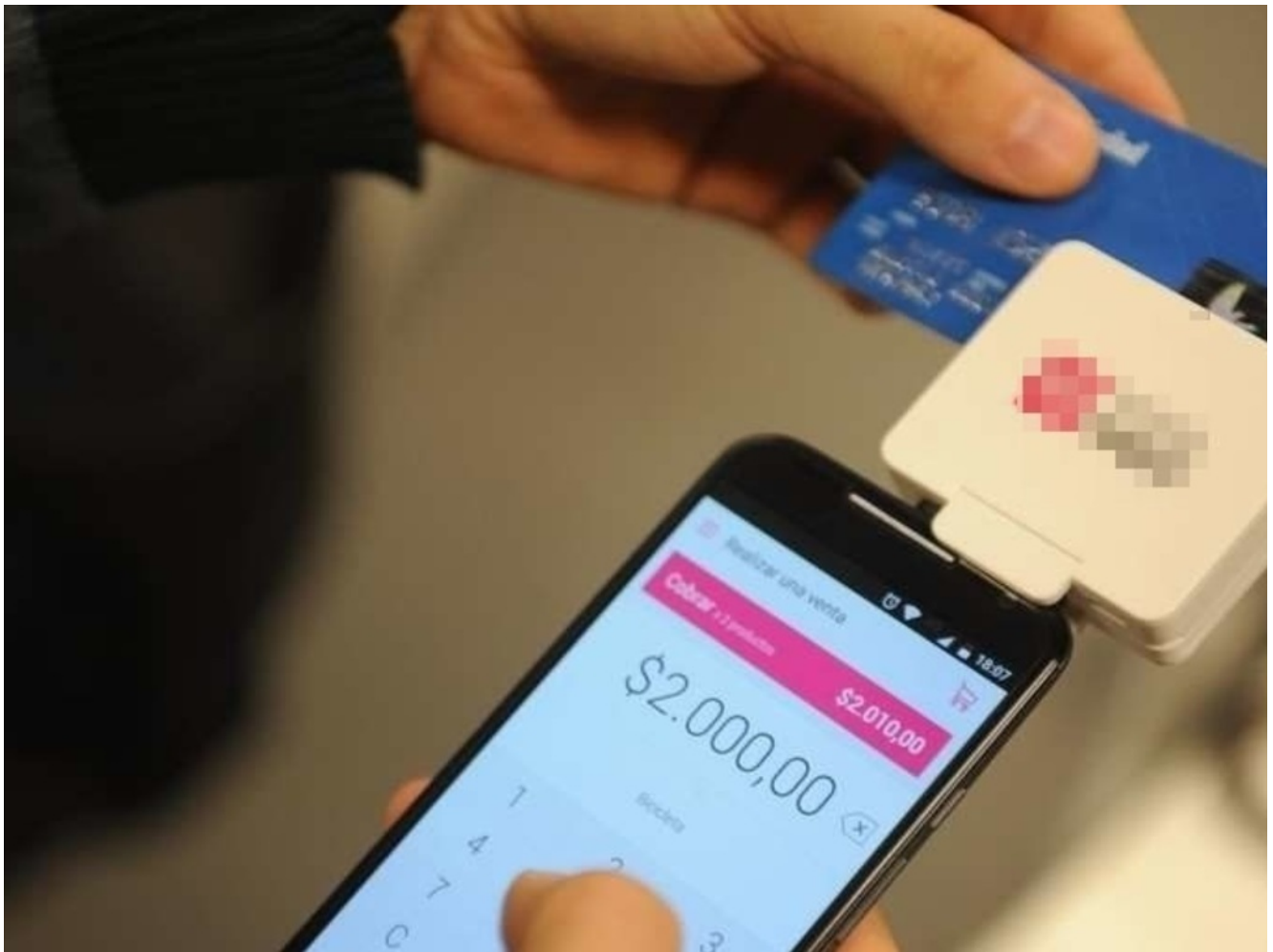


Billetera virtual: el celular como medio de pago avanza a ritmos desparejos en Mendoza

29/08/2021



¿Cuántas veces se abandona una compra porque no funciona la opción de pago que se pretendía utilizar? Esta situación se ha vuelto frecuente para muchos clientes de todo tipo de rubros. Aunque al parecer no existe una única explicación detrás de este fenómeno.

El medio de pago sin usar dinero en efectivo avanzaba como tendencia en el mundo, pero a Mendoza le costó bastante que comercios por ejemplo, fueran de la mano con esta propuesta.

Según datos del Banco Central (BCRA), por cada 100

extracciones de efectivo que se hicieron durante 2020-en plena pandemia-, la cantidad de operaciones por medios electrónicos de pago fue más del doble: 222 en total -un 19% más que en 2019- de las cuales 110 se hicieron con tarjeta de débito, 77 con tarjeta de crédito, 28 con transferencias electrónicas y 7 con tarjetas prepagas.

Datos del último **Informe de Pagos Minoristas** del BCRA mostraron que los pagos con transferencias inmediatas a través de billeteras virtuales se triplicaron entre 2019 y 2020.

«Durante 2020 se realizaron 189 millones de operaciones con dinero en estas cuentas. **El crecimiento interanual del 224% posiciona este instrumento como el que más creció en el año**», aseguró el informe del BCR que, sin embargo, esta modalidad todavía es menor en el global: **«Su participación sobre el total de pagos minoristas asciende al 4,4%».**

«No funciona»

Muchas veces, los comercios ofrecen tarjetas como opción de pago; pero luego de esperar ser atendido, de sortear las dudas a la hora de elegir y finalmente querer concretar la compra, sucede que el consumidor se entera recién en ese momento que «el posnet no funciona».

Los consumidores **notan como «raro» que el presunto aparato roto se encuentra en ese estado desde hace meses**, pero que a la vez estos comerciantes no ofrecen billeteras virtuales (ejecutables desde el celular) como alternativa y solución rápida y práctica para abonar la compra.

Se rompió el cargador, no lee las tarjetas o simplemente no funciona sin más detalles, es una de las mayores causas por las cuales los clientes cuentan que abortaron una compra a último momento, cuando realmente deseaban concretarla e invirtieron tiempo en ello.



«Pasé frío en la calle esperando que me atiendan. Elegí 1 kilo de masas y otras cosas para festejar mi cumpleaños, esperé que me involucraran todo y cuando fui a pagar, la vendedora **me dijo que no le andaba el posnet y que tampoco recibía MercadoPago**. ¿Porqué no pegan un cartel en la puerta? Al menos para no hacerle perder el tiempo a la gente», contó Antonella una clienta frecuente de una panadería.

«No es la primera ni la única vez que me ha pasado. Te puedo dar una lista de lugares que no reciben tarjetas pero tampoco admiten MercadoPago», agregó.

Ana sumó su testimonio contando que «me pasa seguido y en todo tipo de negocios, sobre todo en los de ropa. En la puerta **tienen pegado el cartel de VISA, pero después que elegiste y vas a pagar, te dicen que no les anda el posnet**, que solo podes pagar en efectivo. En calle Maza de Maipú hay tres negocios en una cuadra con este problema. No reciben tarjetas y si le decís que le pagás con MercadoPago, te dicen que el celular no tiene batería. Lo gracioso es que siempre responden lo mismo».

Contradictoriamente, desde la empresa Logiciel por ejemplo, que provee equipos Posnet en la provincia, cuentan que no hay demanda de recambio de aparatos por roturas o mal funcionamiento más allá de los casos normales y aislados que de vez en cuando suceden.

Celia, una jubilada que hacía las compras del día, opinó que «hace mucho que no me pasa, porque **directamente me dicen que no reciben ninguna tarjeta**, cuando se supone que sí deberían hacerlo».

Jorge cuenta que «directamente me manejo con la app de MercadoPago. Nunca ando con un peso en el bolsillo. Directamente no voy más a esos comercios que siempre tienen una excusa, con el fin de que les lleves efectivo. Me pregunto

porqué nadie controla esas cosas».

La experiencia de pago de Mariana ha mejorado según su relato: «hace mucho no me sucede verme en la obligación de extraer efectivo; creo que con la existencia de Mercado Pago y Modo, los comercios han tenido que actualizarse sí o sí».

Los clientes que cuentan **no sentirse cómodos con el avance de las billeteras virtuales** son las personas de mayor edad: entre las consultadas por *El Sol*, sólo uno contó que sabe usar Mercado Pago y que incluso tiene la app instalada en su teléfono móvil.

«Sí, tengo Mercado Pago y lo uso bastante. Me costó agarrarle la mano, pero ahora pago muchas cosas así, para no llevar plata», relató Roberto, un docente jubilado.

«Ahora hay que pagar todo con el celular, quién se lo hubiera imaginado», expresó con tono de resignación Esther.



Comisiones

Si se analiza como un rebote de clientes, la situación no tendría lógica como estrategia de ventas. Aunque entre los empleados de comercios consultados por este diario, quienes están detrás del mostrador día a día, cuentan que **las comisiones y requerimientos que conlleva** usar medios electrónicos de cobro «significa un recargo que muchos comerciantes no desean aplicar a los precios de sus productos». Otra respuesta concurrente es que «falta algún papel» para ponerlo en funcionamiento.



Ahora bien, al consultarle a los mismos comerciantes sobre porqué no ofrecen a sus clientes la posibilidad de pagar con billeteras virtuales, la respuestas más repetidas fueron «todavía no lo usamos, ya lo vamos a implementar» o «se nos

hace lío con la plata».

Los comercios deben aceptar el pago con tarjeta de débito cuando el monto de la compra es mayor a 100 pesos según la Ley 27.253. Si el comercio acepta el pago por medio de código QR, no está obligado a aceptar el pago con tarjeta de débito.

Para poder utilizar medios de pago electrónicos, desde los más convencionales a los más modernos, **el comerciante debe estar inscripto en la AFIP en la actividad comercial**. Debe facturar las operaciones que realiza, y está obligado a exhibir la data fiscal, ya sea en local físico como en tiendas online.

Las billeteras virtuales ofrecen algunos recursos para gambetear estos requisitos como «Enviar dinero como amigo», y sumado esto al avance de la tecnología en la vida cotidiana ayudan a entender un poco el contexto en el que los consumidores se encuentran. Aunque **la elección de las billeteras virtuales por parte de los clientes no camina al mismo ritmo que la preferencia de los comercios**.

Las comisiones que los comerciantes deben pagar por usar medios electrónicos, varían de acuerdo con el medio de pago utilizado y el tiempo en el cual el comerciante quiera tener el dinero disponible en su cuenta. También con el banco que operan y con la empresa que les provee el dispositivo electrónico. Se puede decir que en promedio, **el vendedor «pierde» entre un 8% y hasta un 15% del valor del producto o servicio en operaciones electrónicas**.

El comerciante puede computar como crédito fiscal del impuesto al valor agregado (IVA) el costo de adoptar el sistema de pago con tarjetas de crédito.

Las comisiones de plataformas como MercadoPago, por ejemplo, para cobros sin financiación van del 5,99% + IVA para tener el dinero en el momento y del 2% + IVA para tener el dinero en 30 días. Para cobros con financiación, los valores comienzan en 3% + IVA para ofrecer 3 cuotas y del 33% + IVA para 12 cuotas.



A todos estos números, hay que tener en cuenta que las comisiones por financiación se agregan a cargo al cliente, además de las que Mercado Pago cobra por utilizar sus medios de cobro si es que este utiliza tarjetas de crédito.

Billeteras virtuales ¿qué son y cuáles son las más usadas?

Son todas aquellas plataformas que te permitan guardar dinero y operar con tarjetas de manera virtual. Son una solución financiera para individuos y comercios, ya que se puede pagar, transferir, enviar y recibir dinero desde sus dispositivos móviles.

Otra de sus características es que para poder utilizarla no es necesario tener cuenta en un banco.

En Argentina, las más conocidas son:

- Mercado Pago
- Todo Pago
- Modo
- Ualá
- Naranja X

Denuncias

¿Qué puedo hacer si un comercio no acepta el pago con tarjeta de débito o código QR? Se puede efectuar una denuncia correspondiente. Para ello se puede usar el código QR del Formulario Data Fiscal del comercio.

Fuente: y fotos: Gentileza El Sol