

# **Está prohibido aplicar recargo por operaciones con tarjetas en un solo pago**

01/06/2020

En el marco de la reapertura de actividades comerciales y la sugerencia de preferir el pago electrónico antes que el uso de billetes, la Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza recuerda a la comunidad, consumidores y comerciantes que está prohibido el cobro extra por operaciones con tarjetas en un solo pago.

Esto aplica a las tarjetas de débito, a las de crédito para operaciones en una sola cuota, a las tarjetas de compras y a los sistemas de pago on-line como, por ejemplo Mercado Pago o similares.

Por resolución 51 – E de 2017, se estableció desde la Secretaría de Comercio la “prohibición de efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta (...) En consecuencia, quienes comercialicen productos y/o servicios no podrán efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado o efectivo, o en un solo pago con tarjeta de débito, de compra, de crédito u otros medios electrónicos de pago”.

## **Precio publicado = precio cobrado y abonado**

Esto implica, por un lado, que los pagos de productos (calzado, indumentaria, teléfonos celulares u otros), como también cancelación de servicios (reparaciones de electrodomésticos, servicios mecánicos, pago de impuestos nacionales, provinciales o municipales, telefonía y televisión por cable o satelital, entre otros) deben ser por el mismo valor que el publicado o publicitado.

Cualquier recargo por encima del valor informado debe ser

rechazado por el consumidor y reclamado ante el mismo proveedor del bien o servicio; incluso debe ser motivo de reclamo a la empresa que administra el servicio de pago. También puede reclamarse ante las autoridades competentes: Defensa del Consumidor de la Provincia y oficinas municipales de Defensa del Consumidor.

Es importante destacar que los sistemas alternativos de pago, de uso cada vez más frecuente mediante posnets fijos o dispositivos móviles, prevén y promueven que sean los mismos titulares del servicio quienes afronten el costo operativo de la venta, sin trasladarlo al comprador.

### **Pagos en cafés, bares y restaurantes**

Con la reciente reapertura de estos comercios, las autoridades gubernamentales sugieren que se apliquen y utilicen sistemas de pago on-line, restringiendo al máximo posible el contacto con el billete papel, por motivos de higiene ampliamente difundidos. Por esto, numerosos comercios habilitaron el sistema QR para consulta de cartas o menús, pedido de bebidas y/o comidas desde las mesas, también para el pago on-line.

Ese servicio, que guarda estrecha relación con los cuidados demandados en este tiempo de pandemia, no debe ser motivo de recargo al pago ya indicado en carta o menú, y por esto se solicita a los propietarios de esos comercios que respeten la normativa, cobrando solo el precio publicado.

Sí, en cambio, podrá aplicarse un recargo e informar previamente al cliente de esta circunstancia cuando el modo de pago por parte del cliente sea en cuotas, es decir, con una financiación en dos cuotas o más, y ya no en un solo pago.

En esta etapa de relanzamiento de actividades comerciales, es sumamente importante que los consumidores, por un lado, apoyen al comercio local y a los emprendedores, y, por el otro, respeten las medidas de higiene para evitar la propagación del coronavirus en la provincia.

Y es de gran importancia además que los responsables de locales comerciales y los emprendedores que aceptan tarjeta para la cancelación de un pago valoren al consumidor como cliente y respeten sus derechos en todo momento.

Para consultas o en caso de incumplimiento, por aplicación de recargos indebidos, comunicarse a: [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar).