

TARJETA, EFECTIVO Y OTROS MEDIOS DE PAGO. COMO PUEDO PAGAR EN LOS COMERCIOS

Cuando realizamos un pago por nuestras compras o por la contratación de servicios, surgen varias opciones de pago: en efectivo, con tarjeta, por transferencia o a través de aplicaciones móviles de pago inmediato... En el siguiente reportaje del Portal del Consumidor, le informamos sobre los distintos medios de pago y sus derechos al respecto.

Cada vez existen más formas de pagar en los comercios debido a la proliferación de medios electrónicos. Esta diversidad plantea dudas acerca de las opciones que las personas consumidoras tienen a la hora de realizar los pagos. En este sentido, **el pago en efectivo sigue siendo una opción obligatoria**, ya que todos los comercios tienen la obligación de aceptarlo. Así lo establece la normativa de consumo que considera una infracción, la negativa a aceptar el efectivo como medio de pago.

Por tanto, en todos los sitios tienen que permitir el pago en efectivo, sin embargo, **no están obligados** a disponer de dispositivos para el pago con tarjeta o con móvil. Los establecimientos también pueden definir una cantidad a partir de la cual se podrá pagar con tarjeta, pero si establecen limitaciones, éstas tendrán que informarlas con antelación al cliente, por ejemplo, mediante un cartel visible.

No obstante, vamos a ver a continuación algunos sectores que tienen **excepciones**.

Pagos en efectivo

El pago con dinero en efectivo plantea dudas sobre todo en relación con la cantidad máxima que un establecimiento puede asumir en el cobro.

En este sentido, la **Ley 11/2021** de medidas de prevención y lucha contra el fraude, establece que **no se podrá pagar en efectivo cantidades superiores a los 1.000 euros**, en las cuales el pago deberá quedar reflejado mediante otro tipo de operación como transferencia bancaria o pago con tarjeta.

En cuanto a los billetes de cuantías elevadas, como los de **100, 200 y 500 euros**, son de curso legal, por lo que **deben ser admitidos como medio válido de pago** por los comercios. Sin embargo, debemos tener en cuenta la proporción entre la cuantía del billete que vayamos a emplear y el coste de la operación, por lo que, si es de una gran diferencia, es posible que el comercio no tenga cambio para ese billete y no podamos usarlo.

Existen otro tipo de restricciones al pago en efectivo como la que determina que **un comercio podrá negarse a aceptar un pago que se realice con más de cincuenta monedas**.

Algunos servicios tienen sus propias exigencias, como sucede con el servicio de taxi, que en la **Comunidad de Madrid** están obligados a proporcionar **cambio al usuario hasta la cantidad de 20 euros** y están obligados a aceptar el pago con tarjeta si el cliente así lo requiere. Si tienen que abandonar el vehículo para obtener moneda fraccionaria en cuantía inferior a dicho importe, procederán a interrumpir provisionalmente el cómputo del taxímetro.





En el caso del servicio de autobús interurbano, en la **Comunidad de Madrid**, si el billete se adquiere a bordo del autobús se pedirá el pago en moneda fraccionaria exacta al coste, aunque se admitirá el cambio del billete cuya cuantía sea inmediatamente **superior al precio**.

Pagos con tarjeta

El pago con tarjeta es el medio más habitual en las operaciones comerciales. Sepa que **los comercios no podrán cobrarle ninguna cantidad adicional** por el uso de este medio de pago, tal y como recoge **la normativa**.

Recuerde que los establecimientos están obligados a ofrecer la **posibilidad de obtener una copia** en papel de la operación electrónica. Consérvelo, ya que puede serle de utilidad a la hora de presentar reclamaciones, además de que contiene información sobre su tarjeta y datos personales.

Las tarjetas ofrecen además la posibilidad de realizar el **pago inalámbrico o contactless**, sin introducir la tarjeta en la ranura del terminal. En estos casos, **no será necesario introducir el PIN o número personal para compras inferiores a los 20 euros**. Usted podrá activar o desactivar esta funcionalidad de la tarjeta según su conveniencia.

Otros medios

Las nuevas tecnologías nos ofrecen cada vez más herramientas para realizar nuestros pagos.

Los más utilizados son los medios de pago a través de teléfonos móviles, aplicaciones o a través de internet, entre ellos: Bizum, Pay pal, Twyp, Verse, MoneyBeam de N26, Revolut o Bnext. Son gratuitas, aunque para hacer uso de algunas de ellas, tienes que pertenecer a una entidad bancaria o financiera concreta. Permiten realizar pagos y cobros a través de tu cuenta bancaria.

Ya hay comercios que aceptan el pago con Bizum a través de un teléfono móvil. Para garantizar la seguridad de la operación. En los pagos con plataformas a través del teléfono móvil se cumple con la **autenticación reforzada** que se ha introducido en los servicios de pago PSD2. Es decir, cuando usted haga un pago, por ejemplo con Bizum, deberá introducir un código de seguridad que le llegará también a su móvil.

También comienza a generalizarse su uso en las compras online, donde son cada vez más las empresas que incluyen en su web un botón para pagar con este tipo de aplicaciones móviles.

Reclamaciones

Si usted ha tenido algún problema con la compra realizada puede presentar su reclamación en su Ayuntamiento en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIONAL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) a través del teléfono: 91 8587800 ext. 118-134 o del correo electrónico: **www.consumo@galapagar.es**

Si el problema es a consecuencia del pago con la tarjeta de crédito o cualquier otra opción de pago bancaria, debe reclamar primero **al defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad financiera**. En caso de no recibir respuesta satisfactoria, o transcurrido un mes sin haber obtenido contestación al escrito, el consumidor puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

