

OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE LOS MEDIOS DE PAGO

RECORDAMOS a las empresas que la correcta información a las personas consumidoras constituye una obligación esencial en materia de consumo. El artículo 47.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece que son infracciones en materia de consumo las acciones u omisiones que vulneren los derechos de las personas consumidoras, cuando sean imputables al empresario por dolo o negligencia.

INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDIOS DE PAGO

La normativa de consumo obliga a que las personas consumidoras reciban información clara, veraz y previa sobre las condiciones de compra, incluyendo los medios de pago admitidos en el establecimiento o empresa.

En este sentido, no existe ningún medio de pago prohibido por la normativa de consumo. El comerciante puede decidir qué medios de pago acepta (efectivo, tarjeta, transferencia, pago móvil, etc.), así como establecer determinadas condiciones, como importes mínimos para el uso de tarjeta, siempre que estas condiciones:

- Sean legales.
- Estén claramente informadas con carácter previo a la compra.
- No se modifiquen de forma arbitraria en el momento del pago.

PRÁCTICAS QUE PUEDEN CONSTITUIR INFRACCIÓN

Pueden constituir infracción en materia de consumo, conforme al artículo 47.1, entre otras:

- No informar de forma visible sobre los medios de pago admitidos.
- Negarse a aceptar un medio de pago que se había anunciado como disponible.
- Cambiar las condiciones de pago sin advertencia previa.
- Ofrecer información confusa o contradictoria al consumidor en el momento del cobro.

Estas conductas pueden dar lugar a reclamaciones y a la apertura de expedientes sancionadores por parte de la Administración competente.

Recomendaciones

Desde FEDETO se recomienda a las empresas:

- Informar de manera visible y accesible en el establecimiento y, en su caso, en la página web, de los medios de pago admitidos.
- Formar al personal para que aplique de forma uniforme las condiciones de pago.
- Revisar la cartelería y la información facilitada al consumidor para evitar errores o malentendidos.
- Mantener coherencia entre la información previa y la práctica real en el momento del pago.

Para cualquier aclaración adicional, las empresas pueden dirigirse al Área de Consumo de FEDETO, donde se ofrece asesoramiento especializado en materia de consumo y comercio.