Experiencias: ¿Se cumple debidamente el pago electrónico en las actividades comerciales?

qr

Desde inicios de este mes, según la Resolución 93/2023 del Ministerio de Comercio Interior, es obligatorio para quienes se dediquen a actividades comerciales asegurar el acceso y empleo de los canales de pago electrónico.

Esto se traduce en permitir el pago mediante pasarelas como Transfermóvil y Enzona, o contar con terminales de punto de venta (POS) en todo el país, excepto en los establecimientos enclavados en las zonas de silencio certificadas por Etecsa.

Sin embargo, en muchos casos, **“del dicho al hecho hay gran trecho”**, como reza el conocido refrán popular.

Una encuesta realizada por **Cubadebate** desde el pasado 6 de febrero arroja que el **79% de 2 839 participantes considera que no se cumple la normativa** para el acceso obligatorio a canales de pago electrónico en la zona donde viven.

De las 1 825 personas que respondieron a si las pasarelas se pueden usar correctamente en los lugares donde existen, **el 63% indicó que no.** Según el sondeo, tanto en el sector estatal como en el no estatal, existen problemas con el pago electrónico, con más incidencias en el sector no estatal.

Transfermóvil continúa siendo el canal de pago más usado por los participantes, seguido por Enzona, el código QR y el POS. En cuanto a los servicios que se pagan de forma electrónica, **la electricidad lleva la delantera (35%), seguida por el pago de la telefonía (33%), el gas (10%) y otros servicios (7%)**

Para seguir consultando estados de opinión, **Cubadebate** preguntó a los lectores sobre sus experiencias en cuanto a acceso y uso de canales de pago electrónicos.

En ese sentido, uno de los foristas, identificado como Rolando, explicó que su experiencia en mercados y bodegas estatales ha sido buena, pues se exhibe el código QR y se puede pagar el producto. No obstante, “en las placitas no ha funcionado cuando he intentado pagar; y en los mercados privados no he podido pagar nunca por el código a la cuenta del negocio, siempre he tenido que hacerlo a una cuenta personal. Imagino que sea la forma que encontraron de burlar los impuestos sobre las ventas”.

José Germán Sánchez, otro forista, criticó la inexistencia de opciones de pago electrónico en un puesto de viandas, ubicado entre Domínguez y San Pablo, en el Cerro. “No dan la opción de pagar por transferencia y, cuando indago, me dicen que ellos resuelven con los inspectores”.

Algo similar ocurre en el mercado agropecuario de la Virgen del Camino, donde la mayoría de los vendedores no aceptan pago por transferencia y, quienes lo hacen, exigen un valor mínimo de compra.

Un lector identificado como Arael, por otra parte, se refiere al servicio de un establecimiento ubicado en 26 y 15, en el Vedado capitalino, a donde acudió días atrás. En el momento de pagar, los dependientes le dijeron que no contaban con código QR, pues lo habían solicitado hace más de un mes y aún no estaba disponible. “Para mayor sorpresa, me dijeron que el pago era en efectivo, pero no aceptaban billetes menores de 100 CUP”.

También han existido problemas con la visibilidad del código QR en algunos establecimientos, sostiene María, y explica que hay lugares donde facilitan el código y el número de teléfono a confirmar, pero cuando se intenta pagar, la operación da error. Experiencias similares ha tenido Rey Mo, quien señala que el código QR de la farmacia de la carretera vieja de Guanabacoa, frente al antiguo matadero de la Virgen del Camino, no funciona.

“En el café ubicado en la Casa de la Poesía, en La Habana, tienen el código QR antes de que comenzara a regir la obligatoriedad de su uso, pero cuando lo pides para hacer el pago en línea, te dicen que la conexión en el lugar es mala. Cuando lo escaneas, no se reconoce el código, y al final no puedes acceder al servicio”, comenta Yunier.

Otro asunto es la conexión. Un forista, identificado como Domingo, afirma que “no tiene suerte” en ese aspecto. “El otro día fui al restaurante El Palenque y lo primero que vi fue un cartel que decía que no había conexión. Luego fui a la tienda de 122 y 51 y tampoco había”.

Por otra parte, Sabdiel comenta que su experiencia con el pago electrónico varía, “a veces muy bien, pero otras, pésima”. “Por lo general, cuando es a través de Transfermóvil funciona muy bien. En ocasiones no envía el SMS de confirmación de pago, pero en las últimas operaciones lo puedes ver. Por Enzona es otra cosa: hay problemas de conexión con el servidor y en muchas ocasiones ocurren fallos”.

A ello se suma la complejidad de adquirir el dinero en efectivo, que sigue siendo el más empleado en las operaciones comerciales. Muchos cajeros automáticos presentan largas filas y roturas; y no siempre en los establecimientos con caja extra se puede acceder al servicio, por las pocas ventas que algunos acumulan.

“En estos días, a las nueve de la mañana, los cajeros automáticos entre Ayestarán e Infanta estaban sin dinero. Desde luego, necesité comprar algo en una bodega, y cuando fui a pagar por código QR, no estaba disponible”, comenta la lectora Belkis.

El panorama se complejiza en al interior del país. Al respecto, un forista identificado como EA, comenta que en Las Tunas no se puede pagar por código QR en casi ninguna entidad privada, y expresa su preocupación por la impunidad de estos actores hasta el momento.

Otra persona, identificada como EAMS señaló que hace unos días fue a su bodega, en Camagüey y no había caja extra. Luego en el correo tampoco se ofrecía este servicio.

“Vayan al primer Conejito en la Autopista Nacional, el de Nueva Paz. Muy bonito y hasta servicio de caja extra tiene, pero cuando pido emplearlo, me ponen un millón de excusas”, señalaba otro usuario nombrado Peter.

Desde la experiencia de los dueños de negocios particulares, Manuel explicó que, además del rechazo a la transparencia de las operaciones, existe una infraestructura poco desarrollada en el país. “El uso de Enzona demanda buenos teléfonos e internet, y las conexiones son pésimas, agudizadas por los apagones recurrentes. Transfermóvil es una plataforma excelente para realizar pagos, pero, el mecanismo es diabólico para que el dueño de cualquier negocio pueda revisar en el Bulevar Mi Transfer los pagos que se le hicieron. Además, el proceso de obtener el QR de Transfermóvil está demorando más de un mes, al menos en mi provincia”, afirma.

Perspectivas

Las experiencias con el pago electrónico pueden ser muy variadas en un mismo municipio. Es el caso de San Miguel del Padrón con sus ferias. En la de la Virgen del Camino, la mayoría de los puestos de venta tienen visible el código QR. En la Cuevita, mientras tanto, sigue sin aceptarse el pago por transferencia en gran parte de las mesas.

En medio de las distorsiones de cualquier proceso que comienza, hay ejemplos positivos, como el de la Casa del Chocolate de La Habana Vieja, donde se puede pagar bien por código QR; o la pizzería Kachita, en San Lázaro, que desde mucho antes de su obligatoriedad, ofrecía la modalidad de pago en línea.

Sin embargo, algunas interrogantes quedan en el tintero, como la del forista Jorge, cuando se preguntaba por qué obligan a los negocios privados a contar con mecanismos de pago electrónico para sus clientes y no obligan a ciertas empresas estatales a tener un medio de pago en efectivo, y no solo el electrónico. “A los clientes debemos darles opciones de pago y no limitantes. El pago en efectivo y por transferencia son muy buenos, siempre y cuando vayan de la mano y uno no excluya al otro”.

Otra de las preocupaciones radica en la aún insuficiente capacitación a segmentos poblacionales más sensibles a estos cambios, como los adultos mayores.

También comienzan a cuestionarse los límites de pago electrónico mensuales, cuando cada vez se estimula más el uso de pasarelas como Transfermóvil y Enzona y los precios, lejos de disminuir, lo que hacen es seguir creciendo.

Por el momento, cerramos el tema con otra de las tantas dudas que aquejan a la población: ¿a dónde dirigirse para denunciar el incumplimiento de la Resolución 93/2023 del Ministerio de Comercio Interior?.

Sobre ese particular, podemos dar respuesta: la línea única del Comercio (80022624); el Departamento de Atención Ciudadana (78683549) y el correo electrónico **?Clic para mostrar el correo electrónico.**

Esta es una disposición que requiere aún mucho control para ser efectiva y está en manos de todos su correcta aplicación.

Referencia

Experiencias: ¿Se cumple debidamente el pago electrónico en las actividades comerciales?