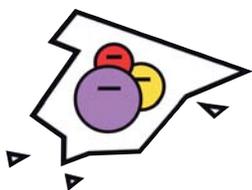


Informe de ADICAE

'LOS CONSUMIDORES Y LOS COSTES ASOCIADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO'

Efectos y consecuencias de las tasas de intercambio en los usuarios de medios de pago



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Equipo técnico de ADICAE
Departamento de estudios
Madrid, Mayo de 2013

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Medios de pago distintos al efectivo en España	5
2.1. Tarjetas en circulación	6
2.2. Operaciones en terminales de punto de venta.....	8
2.3. Operaciones de efectivo y economía oculta.....	9
2.4. La tendencia de las tarjetas en España.....	11
3. Costes: tasas de intercambio y de descuento.....	12
4. Reducción de las tasas de intercambio y descuento	14
4.1. El acuerdo del 2005 y sus problemas de competencia....	14
4.2. Colisión también con los tratados europeos.....	16
4.3. Evolución de la tasa de intercambio y de descuento.....	17
4.4. Comisiones por emitir, mantener y usar tarjetas	21
4.5. Precios finales sin descuento para los consumidores....	24
5. Hábitos de uso y percepción de los usuarios	30
5.0. Avance de Conclusiones	31
5.1. Utilización y preferencias	33
5.2. Diferencias en función del tipo de tarjeta	35
5.3. Preferencias por un tipo u otro	39
5.4. Conocimiento y creencias	41
5.4.1. Sobre tarjetas de crédito y débito	
5.4.2. Sobre tasas de intercambio	
5.5. Conclusiones	49
5.6. Ficha técnica de la encuesta	49

6. Otros aspectos de interés.....	53
6.1. La diferenciación de precios finales en función del medio de pago empleado.Realidad en España y habilitación en la Ley de Servicios de Pago.....	53
6.2.Prácticas de las entidades y Reesponsabilidad del usuario en caso de fraude.....	54
7. Efectos de una reducción de tasas como la española en la UE.....	56
8. Conclusiones finales y propuestas	58

1. Introducción

Las operaciones efectuadas mediante instrumentos diferentes del efectivo representan en todo el mundo una proporción cada vez mayor de los pagos nacionales y transfronterizos, tanto por su volumen (número de operaciones) como por su valor (cantidad de dinero que se transfiere), y está previsto que su uso aumente aún más.

Estos cambios, muchas veces fomentados por las propias entidades financieras y empresas del sector, avanzan a medida que todos los agentes que los aceptan ganan algo con el proceso. Exigen que los nuevos medios sean más eficaces y baratos, fáciles de usar, ampliamente aceptados, fiables, transparentes y disponibles para la mayoría de la población europea. Sin estas características, las perspectivas de desarrollo de un mercado único europeo también en materia de medios de pago a través de la creación de una zona única de pagos en euros (SEPA) pueden verse truncadas, además de generarse riesgos y perjuicios para los consumidores.

Si el aumento del fraude en los últimos años ha sido preocupante, ahora los consumidores se enfrentan a un problema añadido que condicionará las previsiones y objetivos perseguidos por la Unión Europea: el **desproporcionado aumento de los costes que soportan los usuarios** por la tenencia y uso de tarjetas, **la falta de transparencia** en la asignación de los costes, y **la ausencia de una regulación eficaz**.

Junto al interés de la Comisión Europea por contener el fraude en medios de pago, expresado ya desde hace tiempo, ha surgido una **iniciativa europea para regular algunos de los costes asociados a las tarjetas de crédito y débito**, como instrumento para promover una mayor competencia, mejorar el desarrollo del mercado único de pagos en la UE y reforzar la posición de los consumidores.

Desde ADICAE, cuya preocupación por la situación de desprotección de los consumidores le ha llevado a desarrollar estudios y proyectos en la UE los últimos años, hemos considerado que la problemática actual requiere análisis rigurosos desde todas las perspectivas. **El presente informe** pretende así **evaluar los retos** que afectan a los consumidores, **las medidas necesarias** y **las consecuencias** que las tendencias regulatorias puedan tener.

Para ello, y como **la Comisión Europea proyecta reducir las tasas de intercambio** interbancarias, **este estudio aborda el ejemplo del caso de España**, donde un acuerdo impulsado en 2005 por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo redujo dichas tasas de intercambio. Aquí evaluamos cuáles han sido los efectos de esa reducción sobre el mercado y, especialmente, sobre los consumidores.

Esta investigación analiza desde la **evolución de los datos de referencia** (tales como parque de tarjetas en circulación, volúmenes y número de operaciones, etc...) hasta la **evolución de las comisiones de las tarjetas y otros costes** que están siendo aun menos transparentes y por tanto difíciles de medir. Junto a la evaluación de los datos disponibles para juzgar los resultados del citado Acuerdo 2005-2010, el capítulo 5 recoge los resultados de una **encuesta desarrollada por ADICAE** que reflejan tanto los **hábitos de los consumidores** en el uso de tarjetas de crédito y débito como las **percepciones de los usuarios** en relación a estos medios de pago, sus costes y sus preferencias.

En suma, ADICAE pretende arrojar algo de luz sobre la situación de los consumidores ante las tarjetas de pago, así como poner en valor los intereses y derechos, señalar los principales déficits y plantear las posibles alternativas que permitan un **desarrollo del mercado de medios de pago que respete a los consumidores** y genere ventajas y beneficios también para los mismos, pues de lo contrario se restringirán gravemente las posibilidades reales de dicho desarrollo.

El nuevo consumidor cuyo nacimiento se atisba con motivo de la actual crisis será más exigente y más consciente de sus derechos y su papel en el mercado, motivo por el cual la toma en consideración real y efectiva de las propuestas y planteamientos de asociaciones como ADICAE, en contacto diario y directo con la realidad de los usuarios, se convierte en una exigencia práctica que supera la perspectiva formalista con la que la mayoría de las instituciones han abordado hasta el momento el papel de los consumidores. Con este estudio confiamos contribuir a que los consumidores sean reconocidos como ese agente activo que están llamados a ser.

2. Medios de pago distintos del efectivo en España

Pese a sus ventajas para los consumidores, los pagos electrónicos tienen en Europa un escaso desarrollo respecto al efectivo, y en España todavía menos. En los 27 países de la UE apenas alcanzan el 22%, casi la mitad que en los EE, y en España no llegan al 17% respecto al PIB ni al consumo privado. Pero dentro de esa pequeña cuota electrónica, la participación de las tarjetas es ya elevada en número de transacciones anuales (cerca ya del 40% del total), aunque mínima en volumen total de transacciones. En la Eurozona alcanzaron el año 2010 los 1.073.999 millones de euros, frente a los 103.644 de España.¹

En ambos territorios europeos **las tarjetas perdieron importancia del 2005 al 2010 en términos relativos dentro del conjunto de los pagos electrónicos**, mientras en el resto del mundo avanzaban. En la Eurozona bajaron su participación del 0,9% al 0,8%, mientras en España la elevaron desde el 0,78% al 0,84%, como consecuencia de la mayor expansión económica hasta la crisis económica iniciada el 2008. Pero ese avance fue transitorio y el freno en las tasas de crecimiento de la facturación de las tarjetas han llegado a partir de entonces a triplicar a las del PIB o el consumo privado, por lo que no se pueden atribuir sólo a la recesión en un análisis de elasticidades.

Cuadro 1. Operaciones de pago y electrónicas: importes totales y % de participación

	2005		2010		2005		2010		% EU	%ESPAÑA
	Zona del euro ¹	ES	Zona del euro ¹	ES	Zona del euro ¹	ES	Zona del euro ¹	ES		
1. Importe total	90.511.060	9.909.840	133.404.830	12.321.176	1	1	1	1	47,4	24,3
2. Transferencias	75.608.445	7.711.142	111.721.530	10.636.842	0,84	0,78	0,84	0,86	47,8	37,9
3. Adeudos domiciliados	5.965.469	733.801	14.732.341	854.056	0,07	0,07	0,11	0,07	147	16,4
4. Pagos con tarjeta²	811.658	76.830	1.073.999	103.644	0,01	0,01	0,01	0,01	32,3	34,9
5. Dinero electrónico	2.476	2	28.276	1	0	0	0	0	1042	-50
6. Cheques	6.509.641	954.395	4.719.607	543.399	0,07	0,1	0,04	0,04	27,5	-43
7. Otros	1.613.373	433.670	1.129.080	183.234	0,02	0,04	0,01	0,01	-30	-58

Fuente: ADICAE, con datos del Banco Central Europeo

Descontando la subida de precios al consumo acumulada en esos años (del 11,3% en la media de la UE y del 15% en España, según datos de Eurostat publicados por el BCE), **las tarjetas elevaron su facturación en la Eurozona el 21,02% y en España sólo el 19,9%**. Si en vez de deflactar por el IPC esos 1,07 billones de euros de facturación con tarjetas de la eurozona y los 0,1 billones de España les descontamos el crecimiento nominal del consumo privado en esos años a precios de mercado (16,26% y 20,33%, respectivamente), las ventas con tarjetas también crecieron en España casi dos puntos menos (16,02% en la Eurozona y 14,57% en España).

El que las crisis financiera y económica no ha sido causas principales de esa deficiente evolución de las tarjetas en España e incluso en la Eurozona viene a confirmarlo un estudio

¹ BCE, 2013

de Moodys (2013). Este dice que el uso de tarjetas ha crecido desde el 2008 en los 56 países de mayor renta mundial a una tasa anual compuesta del 7,7% en volumen. Por eso han pasado de representar un 27,4% de las compras minoristas a un 32,8% en el año 2012, lo que ha contribuido a incrementar el consumo un 0,7% y ello a su vez el PIB, un 0,8% en los países emergentes y un 0,3% en los desarrollados, donde el avance se hace más lento.

Frente a esa media de elevación de consumo en un 0,7%, en España la aportación de las tarjetas al consumo fue de solo un 0,16% (5.700 millones de euros de valor añadido en los cinco años), a pesar de que el menor desarrollo del negocio suponía en principio un estímulo al mayor crecimiento. Tampoco cabe atribuir la mayoría de ese diferencial negativo hispano a los ajustes por la crisis de deuda de la periferia europea, pues en Irlanda las tarjetas aportaron un 0,99% al consumo desde el 2008, en Portugal un 0,39% y en Italia un 0,21%. Más importancia tuvo la reducción de las tasas de intercambio del 2005 al 2010 como veremos.

2.1. Tarjetas en circulación: liderazgo del crédito y amenazas

El número de tarjetas bancarias en España empezó a disminuir con la recesión del 2009, tras alcanzar un máximo de 76,4 millones, aunque su desaceleración había comenzado el 2002 en las de débito y el 2005 en las de crédito, justo cuando éstas superaron a las anteriores por primera vez. Desde el 2008, el total de tarjetas se ha reducido justo una décima parte, 7,6 millones, si bien menos en las de crédito (3.4 millones). Estas son las que aportan en la mayoría de los países las dos terceras partes del negocio, por añadir a los costes de este medio de pago (tasas, comisiones, a veces recargos, etc) mayores tipos de interés que el resto de crédito al consumo.

Cuadro 2. Tarjetas en circulación en España

	Crédito (a)	% variación interanual	Débito (a)	% variación interanual	Agregado	% variación interanual
2000	16,06		29,74		45,80	
2001	17,75	10,52%	32,84	10,39%	50,58	10,44%
2002	20,95	18,04%	32,67	-0,49%	53,62	6,01%
2003	23,86	13,88%	33,10	1,29%	56,95	6,21%
2004	28,96	21,40%	32,76	-1,00%	61,73	8,38%
2005	33,25	14,79%	31,83	-2,84%	65,08	5,43%
2006	38,49	15,76%	31,58	-0,80%	70,07	7,66%
2007	43,49	13,00%	31,47	-0,36%	74,96	6,98%
2008	44,82	3,05%	31,57	0,34%	76,40	1,92%
2009	43,77	-2,34%	30,74	-2,63%	74,52	-2,46%
2010	42,96	-1,85%	28,62	-6,92%	71,58	-3,94%
2011	41,89	-2,50%	27,08	-5,37%	68,97	-3,65%
2012	41,33	-1,33%	27,47	1,44%	68,80	-0,25%

Fuente: Banco de España

La tendencia creciente del uso de las tarjetas de crédito desde el año 2000 hasta el año 2008 (cuando se llega al máximo de 44,82 millones), y después **las necesidades de financiación de los consumidores durante la crisis**, han contribuido a **elevar considerablemente los saldos vivos o pendientes de pago generados**. No hay datos oficiales, pues en mayo-junio del 2010 el Banco de España anunció que publicaría saldos y tipos de interés y desde entonces no lo ha hecho. Además, muchas de las tarjetas de crédito se usan en realidad como de débito. Pero estimaciones oficiosas a partir de las cifras del BCE y de las consultoras del sector apuntan a que esos saldos vivos **crecieron desde los casi 26.000 millones de euros del 2005 hasta los 70.000 millones al terminar el 2010**.

La estimación es coherente con las encuestas financieras de las familias del Banco de España, que entre el 2005 y el 2008 ya registraban un aumento del 2% al 8% en el número de familias con deudas pendientes de pago, así como con la introducción por la banca de programas que flexibilizan la recuperación de potenciales morosos. Pese a esa laguna informativa, las estadísticas del BCE analizadas por ADICAE indican que **España aplicaba al terminar el 2010 a esos saldos tipos de interés medios del 19,32, frente al promedio de 16,59 en toda la Eurozona** (incluida la propia España, que representa casi un 13% de ella).

Esos 273 puntos básicos adicionales a la eurozona al terminar el 2010, antes de que se intensificara y extendiera la crisis de la deuda, **supusieron ese año un sobrecoste de 1.911 millones de euros**. Lo difícil de estimar es qué parte de ese coste adicional podía deberse a la reducción de tasas de intercambio del 2005, pues el BCE sólo publica sus intereses desde julio del 2010. Desde entonces el diferencial español respecto al promedio de la Eurozona ha subido del 2,64% al 2,73% (un 0,09%), que aun así suponen una carestía de 630 millones de euros sobre el citado saldo vivo español. Y desde entonces ese sobrecoste ha crecido conforme avanzaba la crisis de la deuda (era ya del 3,38 al terminar el 2011, del 3,86% en diciembre del 2012 y del 4% en marzo del 2013 cuando ya bajaban las primas de riesgo).

Al no justificarse la ampliación del sobrecoste de los tipos del crédito por las diferencias en el rendimiento de los bonos a 10 años entre España y la media de la Eurozona, que solo empezaron a subir para España cuando perdió la triple A desde el 2009, todo parece indicar que su principal explicación radica en **que los bancos españoles han encarecido el coste del crédito a los saldos de tarjetas para compensar sus pérdidas netas anuales** como consecuencia de la morosidad en sus saldos vivos, pérdidas que algunos analistas estiman pasaron desde el 0,53% en los 26.000 millones de finales del año 2005 (137,8 millones de euros) hasta cerca del 3,3% en los 70.000 millones del año 2010 (2.310 millones de euros).

En cualquier caso, estas cifras de incremento de costes, por si solas tan importantes como la reducción de las tasas de intercambio, indican **que aquella bajada española incentivó el que los bancos la repercutieran en sus clientes**, tanto por esta vía de la carestía del crédito al consumo vía tarjetas, como por la del aumento de comisiones por otros servicios, como veremos en el capítulo 4.1. Por tanto, el ejemplo español podría reproducirse si la Comisión Europea confirma su proyecto de reducir dichas tasas a nivel transfronterizo y animar a bajadas similares en las domésticas sin ninguna medida de acompañamiento como garantía para los consumidores, lo que sería otra amenaza para los usuarios al menos mientras la crisis financiera provoque pérdidas en las carteras de crédito y los bancos mantengan su capacidad de trasladar cualquier bajada regulada a los clientes.

2.2. Operaciones en terminales de venta (TPVs)

Pese a la ulterior crisis iniciada en el 2008, y como la infraestructura de medios de pagos española estaba más desarrollada que la media europea, pese al menor volumen de negocio de las tarjetas, **España registra un fuerte aumento en el número de transacciones**, que no llegan a corresponderse con su importe total. Ese fenómeno provocó a partir del 2005 una considerable **reducción en el importe de la transacción media con tarjetas**, mientras que por el contrario **creció en mayor medida el importe de la retirada medio de efectivo en cajeros**, como riesgo o síntoma de aumento de la economía sumergida.

La evolución de número de operaciones e importes de tarjetas de débito y crédito en terminales de punto de venta (TPVs) muestra su punto álgido o de mayor crecimiento interanual en el 2007 y el 2005 (año del acuerdo), con tasas respectivas del 16,4% y 17%. A partir de entonces empieza una desaceleración casi ininterrumpida, muy pronunciada si se tiene en cuenta que entre el 2005 y el 2010 el consumo aumentó un 20,3%, aunque en sus tres cuartas partes (15%) debido sólo a la subida de precios.

Las operaciones crecen un 56% y el total de transacciones un 33%, aunque la sensibilidad o elasticidad de sus variaciones anuales ante las variaciones del PIB indica que su desaceleración respectiva es mayor que la del PIB real o nominal. Por tanto, **esa menor expansión no debe atribuirse en rigor solo a la crisis o posteriores recesiones del 2009 y 2012**. El rango de las desaceleraciones en los importes de las ventas con tarjetas pasa de crecer al año un 14,32% en el 2005 a decrecer el 3,54% durante 2009. Así, el rango de variación alcanza en los primeros cuatro años analizados casi el 18%, mientras que las variaciones anuales del PIB nominal se quedan en la mitad.

Cuadro 3. Operaciones y compras en terminales de venta

	Operaciones	% variación interanual (b)	Importes	% variación interanual
2002	991.564		46.828,92	
2003	1.070.162	7,93%	53.403,00	14,04%
2004	1.235.093	15,41%	62.515,42	17,06%
2005	1.372.055	11,09%	71.468,43	14,32%
2006	1.571.046	14,50%	79.115,03	10,70%
2007	1.830.000	16,48%	89.395,89	12,99%
2008	1.985.168	8,48%	94.413,92	5,61%
2009	2.030.902	2,30%	91.075,50	-3,54%
2010	2.149.184	5,82%	95.184,09	4,51%
2011	2.232.631	3,88%	98.267,79	3,24%
2012	2.251.098	0,83%	97.385,29	-0,90%

Fuente: Banco de España

La **operación media** realizada con tarjetas de pago (el cociente entre el volumen total de operaciones y el número de operaciones) aumentó hasta el **máximo de 52,1 euros del año 2005**, para caer de manera continuada **hasta 44,3 euros en los cinco años** posteriores.

2.3. Operaciones de efectivo en cajeros y economía oculta

Al contrario que los pagos con tarjeta en los TPVs, **el número de operaciones de retirada de efectivo en cajeros apenas ha crecido desde el 2003** hasta finales del 2012, **si bien la operación media para retirar efectivo** (cociente entre importes y operaciones de la tabla que sigue) **aumentó desde los 91,2 euros del 2005 hasta los 117,2 euros en 2010.**

Cuadro 4. Operaciones de retirada de efectivo en cajeros

	Operaciones	% variación interanual	Importes	% variación interanual
2002	899.075		82.024,59	
2003	923.126	2,68%	91.023,74	10,97%
2004	942.503	2,10%	96.013,22	5,48%
2005	957.561	1,60%	101.619,36	5,84%
2006	986.399	3,01%	107.976,41	6,26%
2007	1.011.467	2,54%	113.936,79	5,52%
2008	1.018.939	0,74%	116.555,44	2,30%
2009	988.827	-2,96%	113.196,09	-2,88%
2010	987.458	-0,14%	114.161,80	0,85%
2011	969.156	-1,85%	113.570,13	-0,52%
2012	928.193	-4,23%	110.570,43	-2,64%

Fuente: Banco de España

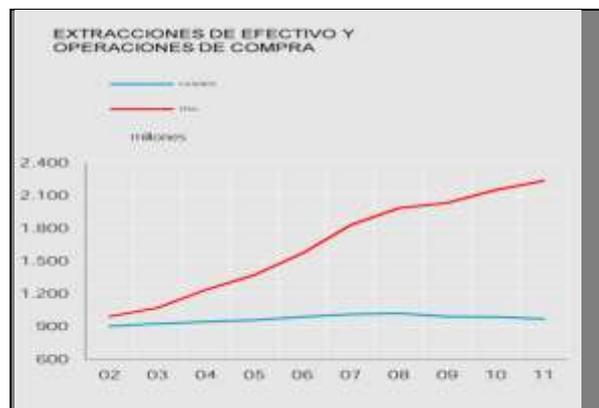
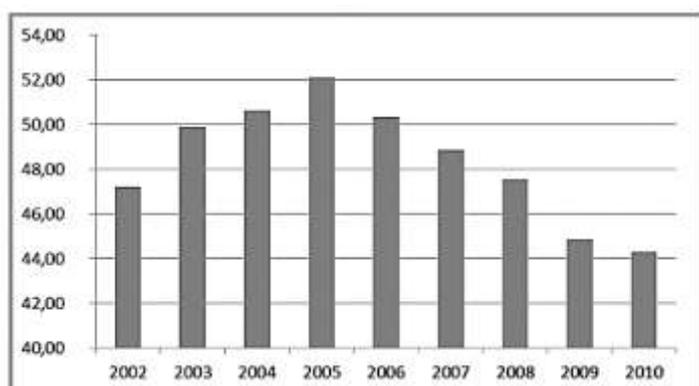
Al parecer, **la reestructuración del sector bancario** en España y **el cambio de hábitos** en el uso de las tarjetas ha **llevado a una reducción de las retiradas de efectivo en cajeros.** Este descenso del número de operaciones (que no de la cuantía retirada) puede haberse debido a dos circunstancias.

Una parece evidente: **el número de cajeros ha descendido** con motivo de los efectos de la reestructuración bancaria. Respecto a este dato, las cifras muestran que, mientras que en 2008 el número de cajeros era de 61.714, en el tercer trimestre de 2012 (último dato conocido) era de 56.420 cajeros, lo que nos indica que se ha producido un descenso de 5.294 cajeros, lo que ha hecho modificar las costumbres y hábitos del usuario de tarjeta.

A esta contracción del número de cajeros al que tienen acceso los usuarios de tarjeta hay que sumar la segunda circunstancia: un **cambio de hábitos en la forma de utilización de la tarjeta**, ya que no solo es usada para sacar dinero sino que **cada vez más se usa también para pagar compras.** El consumidor está cada vez más familiarizado con estos medios de pago, los utiliza más, con mayor frecuencia y para realizar pagos de cantidades más pequeñas.

La tendencia es coherente con las estimaciones sobre el incremento de la economía sumergida que usa dinero efectivo, aunque la banca atribuye el aumento de la retirada en cajeros a la norma del Banco de España respecto a la comunicación de las comisiones sobre retirada de efectivo en cajeros. Avala esta observación que, **cuando en el 2011 dejaron de reducirse las tasas de intercambio, volvieron a crecer con fuerza los volúmenes de negocio de las tarjetas y se redujeron los del efectivo en cajeros**, pese a que el ciclo de crisis económica afecta a ambas.

Gráfico 5. Operación media con tarjetas de pago y en retiradas de cajeros



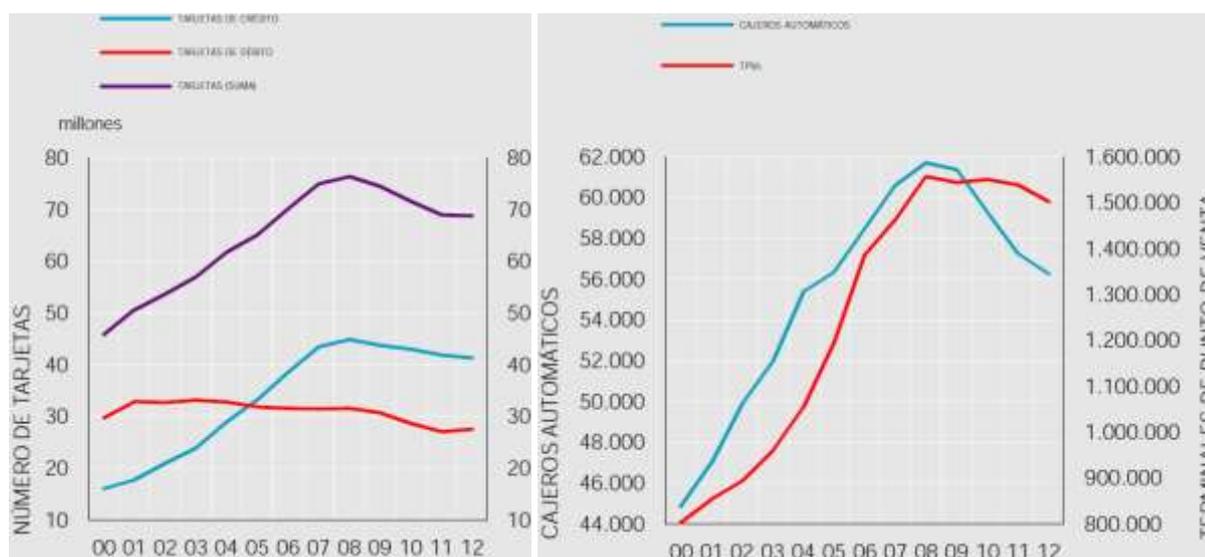
	En €	
	Tarjeta (TPVs)	Cajeros
2005	52.1	91.2
2010	44.3	117.2

Fuente: Banco de España. Euros.

2.4. La tendencia de las tarjetas en España

En cualquier caso, **junto a la desaceleración del proceso de sustitución del efectivo por las tarjetas que parece haberse registrado tras el 2005, hay en juego dos tendencias contrapuestas: el aumento relativo del efectivo y el incremento en el uso de tarjetas para pequeñas compras**, pues cada vez hay más operaciones aunque cada vez resultan de menor importe. **El consumidor**, sobre todo al principio de la crisis, **ha cancelado tarjetas, aunque las que mantiene activas las utiliza cada vez más y para compras de menor cantidad**. VISA afirmaba recientemente que el número de transacciones con sus tarjetas creció un 3,5 %, hasta 1.634 millones, mientras el valor medio de las compras descendió un 2,75 %, hasta 48 euros por operación.

Gráfico 6. Evolución de tarjetas (millones) y cajeros y TPVs (unidades)



Fuente: Banco de España

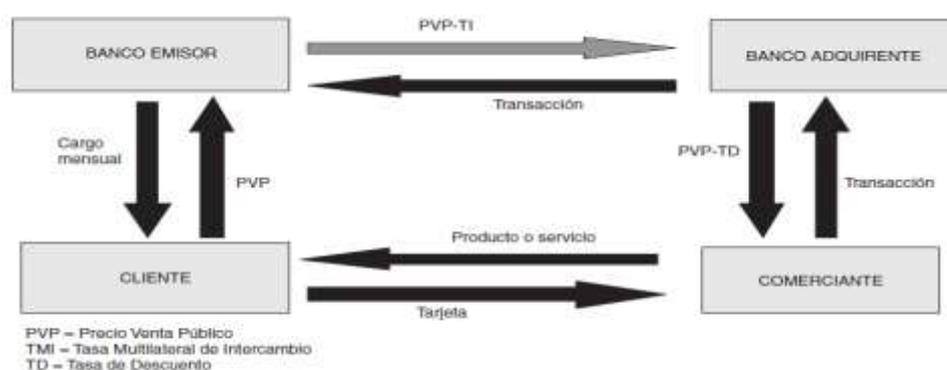
3. Costes: tasas de intercambio y descuento

La tasa de intercambio es un precio que el banco adquirente del comerciante paga al banco emisor de la tarjeta de crédito o débito por implementar una transacción de pago. Tienen como finalidad compensar al banco emisor algunos de los riesgos y costes que pueden derivarse del mantenimiento de cuentas de titulares de tarjetas. **En España las tasas fijadas se rigen por el “Acuerdo Marco regulador de la fijación de las tasas de intercambio en transacciones con pago mediante tarjetas de crédito y débito” de 2 de Diciembre de 2005** entre redes y asociaciones de comerciantes.

El funcionamiento de los sistemas de pago

En el esquema general de funcionamiento de los sistemas de pago con tarjeta de crédito y débito de cuatro partes intervienen, por una parte, las redes (entidades procesadoras), que en España son Servired, 4B y Euro 6000. Por otra parte, el banco emisor de la tarjeta, el banco que ofrece al comercio el servicio del Terminal Punto de Venta (TPV) y, como es lógico, el propio comercio y el usuario o comprador. Otros sistemas como el de American Express, menos extendidos y más caros para el comercio aunque no afectado por las citadas regulaciones española ni europea al no incluir tasas de intercambio, utilizan los bancos solo como colaboradores o prescinden de ellos (caso de las tarjetas comerciales, que en España representan un tercio del mercado).

Gráfico 7. Esquema del funcionamiento de las transacciones



Fuente: Banco de España

Como se puede apreciar en el esquema superior, en cada compra:

- El banco emisor de la tarjeta abona al banco del comerciante el precio del producto descontando la denominada “tasa de Intercambio”
- El banco del comerciante abona al propio comerciante el precio del producto descontando una comisión, la denominada “tasa de Descuento”

Estos dos conceptos (tasa de intercambio y tasa de descuento) **constituyen** por tanto **dos costes cargados a cada operación**. Mientras la tasa de intercambio es un coste “inter-entidades”, la tasa de descuento equivale a una comisión que el banco aplica al comerciante. De la misma forma, el banco emisor de la tarjeta aplica al usuario otras muchas comisiones, sobre todo **comisiones de emisión, renovación y tenencia o mantenimiento** en los 68,8 millones de tarjetas registradas en España, ² **sobre las que antes había información mensual de los máximos, mínimos y promedios** declarados al banco emisor, hasta que en marzo pasado el Banco de España eliminó esas estadísticas tras las denuncias de ADICAE y otras organizaciones de consumidores sobre su fuerte incremento los últimos años.

Las denominadas “tasa de descuento” son, por tanto, comisiones que los bancos aplican a los comercios que aceptan pagos con tarjeta, con unos límites máximos fijados por el Banco de España. Actualmente, **la media de esta tasa de descuento alcanzaba al terminar el 2010 apenas un 0,66% frente al 1,52 de finales del 2005**, con una clara tendencia a la baja, animada tras el 0,74 de finales del 2010 por el incremento de los pagos de pequeño importe.

Las tasas de intercambio, por el contrario, se aplican entre bancos, y su importe o porcentaje varía levemente en función de la red gestora a la que esté asociada dicha tarjeta. Son tasas fijas (nominal o porcentual, según el tipo de tarjeta) e innegociables.

Es evidente que **las tasas de intercambio influyen en las tasas de descuento**, a modo de límite mínimo a partir del cual el banco proveedor del TPV puede tener pérdidas, salvo que la tarjeta usada sea de la misma entidad financiera o que el banco adquirente incremente las comisiones por colocación o mantenimiento de TPVs, como también ha sucedido desde el 2005.

También **el banco emisor** de la tarjeta, en el supuesto de verse reducidas las tasas de intercambio, **tiende a compensar esa reducción de ingresos incrementando las comisiones a los titulares de tarjetas y/o subirles los tipos de interés**.

Para que el sistema funcione es necesario un acuerdo entre los bancos en cuanto al importe de las tasas de intercambio. Por este motivo se denomina tasa multilateral de intercambio.

Unas elevadas tasas de intercambio, que condicionan a su vez unas elevadas tasas de descuento, pueden comportar una limitación a la extensión del uso de las tarjetas de crédito y débito, especialmente en compras u operaciones de pequeño importe, por ejemplo, inferiores a 6 euros, menos rentables para el comerciante (al reducir sus márgenes de beneficio). Todo ello a pesar de las iniciativas puestas en marcha para aplicar menores importes mínimos en operaciones de pequeña cuantía.

² Ver <http://www.bde.es/clientebanca/productos/tarjetas/comisiones/emision.htm>

4. La reducción de tasas de intercambio en España

Las tasas de intercambio, así como las de descuento, **no sólo influyen en la extensión o contracción del uso de tarjetas frente al efectivo por el lado de la oferta**, al favorecer o no su aceptación como medio de pago en comercios y establecimientos. También **determinan los costes que soportan los consumidores por tenencia medios de pago, así como por su uso**. Aunque en España no están sometidas a regulación legal específica, en el 2005 hubo una bajada impulsada por el Gobierno en virtud de **un acuerdo comercial, que alteró la aceptación de las tarjetas como medio de pago y el sistema de reparto de costes entre las cuatro partes, con claro perjuicio para los consumidores**, como veremos a continuación, y no solo por carestía de este modo de acceder al crédito por parte de las familias u hogares.

4.1. El acuerdo del 2005 y sus problemas de competencia

El *acuerdo* del 2005 deriva de un conflicto surgido en 2003 tras una denuncia contra los tres sistemas de pago, interpuesta ante el Servicio de Defensa de la Competencia por la Confederación Española de Comercio (CEC), la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED), la Federación Española de Hoteles (FEH), la Federación Española de Hostelería y Restauración (FEHR) y la Cúpula Asociativa de Agencias de Viajes (CAAVE), que alegaban abuso de las comisiones.

Tras diversas demandas ante el Tribunal de Defensa de la Competencia (el cual analizó tanto las tasas de intercambio intersistemas como las intrasistemas), y a instancia de la Secretaría de Estado de Comercio, esas principales asociaciones de comerciantes llegaron al acuerdo el 2 de diciembre del 2005 en presencia del ministro de Industria, Turismo y Comercio con los tres sistemas de pago (Servired, Sistema 4B y Euro 6000). Se buscaba acabar con la conflictividad entre entidades y comerciantes, y rebajar sustancialmente las tasas máximas de descuento, para lo cual se establecía un período de 5 años de progresiva reducción de las tasas de intercambio, destacando los siguiente aspectos:

- Se encontraba sometido a autorización del Servicio de Defensa de la Competencia, cuyo expediente finalizó el 16 de noviembre de 2006. En teoría, la seguridad jurídica del acuerdo permitirá al sector financiero acometer las inversiones tecnológicas necesarias para la expansión del sistema de pagos con tarjetas en su convergencia con otros países comunitarios y a una mejora de la eficiencia del mismo.
- Suponía una bajada sustancial de las tasas máximas vigentes hasta el 2005. De esta forma las tasas de intercambio máximas, que en 2005 se situaron en el 2,25 %, pasarían a un 1,4% en 2006, tal y como refleja el cuadro 5. Este descenso **debía suponer una reducción** en las tasas pagadas por el comerciante a las entidades bancarias –tasas de descuento– y **que finalmente se tradujese en una mejora del servicio y de los precios al consumidor**.
- También pretendía mejorar la eficiencia del servicio, beneficiar al pequeño comercio especialmente por ser el que soporta mayores tasas, mejorar la innovación, auditar los costes para calcular tasas en los años 2009-2010, crear un foro de seguimiento, y dotar un fondo promocional de tres millones de euros durante el periodo 2006-2008 para acciones de difusión e impulso del uso de tarjetas.

Cuadro 8. Acuerdo sobre reducción de tasas de intercambio (2 de Diciembre de 2005)

Tramos	2006		2007		2008		2009-2010	
	Crédito (Porcentaje)	Débito (€)	Crédito (Porcentaje)	Débito (€)	Crédito (Porcentaje)	Débito (€)	Crédito (Porcentaje)	Débito (€)
0 - 100 mill.	1,40	0,53	1,30	0,47	1,10	0,40	0,79	0,35
100 - 500 mill.	1,05	0,36	0,84	0,29	0,63	0,25	0,53	0,21
> 500 mill.....	0,66	0,27	0,66	0,25	0,54	0,21	0,45	0,18

Fuente: Acuerdo sobre reducción de tasas multilaterales de intercambio de 02-12-2005.

Era un acuerdo de concertación de precios contrario a la competencia, y sólo podía ser autorizado en el caso previsto en el artículo 1.3.a) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, cuyo artículo 1 apartado 1 prohíbe *“todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional y, en particular, los que consistan en: a. La fijación, de forma directa o indirecta, de precios o de otras condiciones comerciales o de servicio (.....)”*.

No obstante, el apartado 3 exceptúa de la prohibición aquellos acuerdos que *“contribuyan a mejorar la producción o la comercialización y distribución de bienes y servicios o a promover el progreso técnico o económico, sin que sea necesaria decisión previa alguna a tal efecto”*, siempre que *“permitan a los consumidores o usuarios participar de forma equitativa de sus ventajas”*.

Por ser contrario al artículo 1 de la Ley de Defensa de la Competencia, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo impulsó la creación de un “Observatorio de Pagos con Tarjeta Electrónica” con objeto de realizar un seguimiento de evolución de la aplicación, en el que se previó la participación de los consumidores, a través de sus legítimas organizaciones. El Ministerio destacó que la reducción de tasas perseguida se traduciría en **una mejora del servicio y de los precios finales al consumidor**, y con ello se entendió cumplida la exigencia del artículo 1.3. de la Ley.

La importancia del acuerdo radica en **que se estimaba que reduciría las tasas de intercambio en unos 4.000 millones de euros hasta el 2011**. Unas cifras que se ven reforzadas si cuenta que **los ingresos por servicios de los medios de pago representaban entre el 35% y el 45% del total de las comisiones de las entidades bancarias**. Las comisiones de la operativa de comercios a finales de 2003 representaban casi el 45% de todos los ingresos del negocio de tarjetas en una entidad financiera promedio, mientras que a finales de 2006 se estimaba que rondarían el 36%.

Por todo ello, las **claves de su análisis económico, jurídico y social** radicarán en si el acuerdo ha traído mejoras para los consumidores en materia de costes de todo tipo por tenencia y uso de tarjetas, de producto (¿ha elevado la calidad o servicios vinculados a tarjetas?), de precios finales de venta al público (¿ha reducido los precios de los productos y servicios finales?), la eficiencia del sistema (¿ha optimizado el número y/o volumen de operaciones con tarjeta?). o al menos los hábitos y percepciones de los consumidores.

Las respuestas que siguen son negativas en todos los casos: **se han incumplido todos los objetivos utilizados como coartada para sortear la Ley** de Defensa de la Competencia, además de como vimos encarecer el acceso al crédito. Los demás incumplimientos serán enunciados y analizaremos a continuación, si bien lo relativo a los hábitos y percepciones de los consumidores se abordará en un capítulo 5 de forma separada.

En resumidas cuentas, los resultados del acuerdo que analizamos a continuación han sido **bajar las tasas** de intercambio (y con ellas las de descuento) y, parcialmente, crear un observatorio **como foro** poco o nada operativo de seguimiento y difusión de los medios de pago electrónicos. **De las promesas realizadas a cambio no existe constancia alguna, ni en las estadísticas oficiales ni en la opinión de los consumidores**; así lo refleja la encuesta incluida en este estudio, aunque antes el breve resumen económico que sigue.

No han bajado los precios al consumo, ni el sector ha ganado eficiencia económica, pues al bajar sus tasas los bancos vieron incrementada la parte que corresponden a sus costes respecto a los ingresos y por eso **aplicaron comisiones y subidas de intereses compensatorias**, lo que ha actuado como **freno del proceso de sustitución del efectivo** por medios de pago electrónicos, otro **perjuicio adicional a los consumidores** como contribuyentes por esa vía, y por tanto en un **freno a las convergencias** respecto a otros países europeos tanto en medios de pago como económicas.

4.2. Colisión también con los tratados europeos

Las conclusiones que anticipamos significan que, al sortear la Ley de Competencia con las promesas incumplidas de un **acuerdo de concertación de precios contrario a la competencia**, también han sido violados por España los artículos 101 y 102 del Tratado (antes 81 y 82), desarrollados por la [Regulation 1/2003](#)³ que sitúan la prueba del **beneficio al consumidor como máxima prioridad en la política de competencia**, incluso hasta el punto de llegar a declarar inaplicables las infracciones a la competencia que beneficien a los usuarios. Y ello reviste especial atención ahora que la Comisión Europea proyecta regular las tasas de intercambio para que bajen.

En efecto, la versión consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea⁴ dice en su artículo 101 (antiguo artículo 81 TCE) que

“Serán incompatibles con el mercado interior y quedarán prohibidos todos los acuerdos entre empresas, las decisiones de asociaciones de empresas y las prácticas concertadas que puedan afectar al comercio entre los Estados miembros y que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la competencia dentro del mercado interior y, en particular, los que consistan en:

- a) fijar directa o indirectamente los precios de compra o de venta u otras condiciones de transacción;*
- b) limitar o controlar la producción, el mercado, el desarrollo técnico o las inversiones;*
- c) repartirse los mercados o las fuentes de abastecimiento;*
- d) aplicar a terceros contratantes condiciones desiguales para prestaciones equivalentes, que ocasionen a éstos una desventaja competitiva;*
- e) subordinar la celebración de contratos a la aceptación, por los otros contratantes, de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o según los usos mercantiles, no guarden relación alguna con el objeto de dichos contratos.*

2. Los acuerdos o decisiones prohibidos por el presente artículo serán nulos de pleno derecho.

³ Reglamento (CE) nº 1/2003 de 16 de diciembre de 2002 sobre la aplicación de las normas sobre la competencia del Consejo establecido en los artículos 81 y 82 del Tratado (Texto pertinente a efectos del EEE)

⁴ Tercera parte : Políticas y acciones internas de la unión - Título vii : Normas comunes sobre competencia, fiscalidad y aproximación de las legislaciones - Capítulo 1 : Normas sobre competencia - sección primera : disposiciones aplicables a las empresas. *Diario Oficial nº 115 de 09/05/2008 p. 0088 - 0089*

3. No obstante, las disposiciones del apartado 1 podrán ser declaradas **inaplicables a:**

- cualquier acuerdo o categoría de acuerdos entre empresas,
- cualquier decisión o categoría de decisiones de asociaciones de empresas,
- cualquier práctica concertada o categoría de prácticas concertadas,

que contribuyan a **mejorar la producción o la distribución** de los productos o a fomentar el **progreso técnico o económico**, y reserven al mismo tiempo a los **usuarios una participación equitativa en el beneficio resultante**, y sin que:

- a) impongan a las empresas interesadas restricciones que no sean indispensables para alcanzar tales objetivos;
- b) ofrezcan a dichas empresas la posibilidad de eliminar la competencia respecto de una parte sustancial de los productos de que se trate.”

Igualmente, el Artículo 102 (antiguo artículo 82 TCE) también indica que

“será incompatible con el mercado interior y quedará prohibida, en la medida en que pueda afectar al comercio entre los Estados miembros, la explotación abusiva, por parte de una o más empresas, de una posición dominante en el mercado interior o en una parte sustancial del mismo. Tales prácticas abusivas podrán consistir, particularmente, en:

- a) imponer directa o indirectamente precios de compra, de venta u otras condiciones de transacción no equitativas;
- b) limitar la producción, el mercado o el desarrollo técnico en perjuicio de los consumidores;
- c) aplicar a terceros contratantes condiciones desiguales para prestaciones equivalentes, que ocasionen a éstos una desventaja competitiva;
- d) subordinar la celebración de contratos a la aceptación, por los otros contratantes, de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o según los usos mercantiles, no guarden relación alguna con el objeto de dichos contratos.”

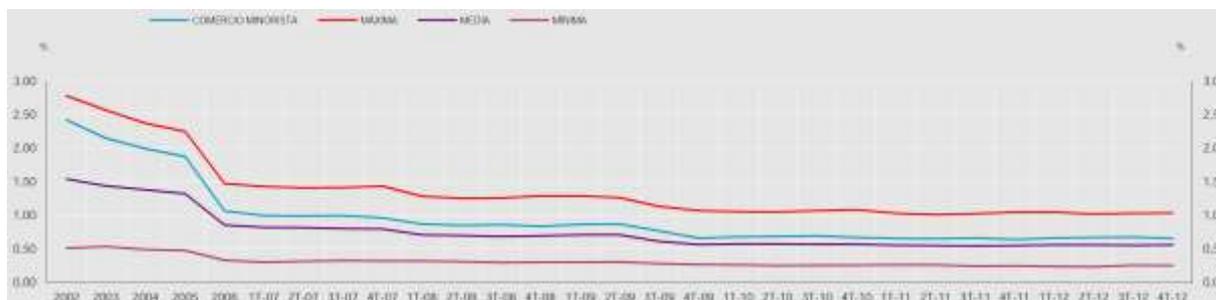
4.3. Evolución de las tasas de intercambio y descuento

En un **primer período** (de 1999 a 2004), tanto en las operaciones intrarred como para aquellas que tienen lugar entre distintas redes nacionales, se aprecia una **tendencia de ligero descenso en los valores máximos aplicados en las tasas de intercambio**, debida igualmente a las autoridades de competencia y el Gobierno. Ello tuvo un reflejo en las comisiones máximas que aplican las entidades de crédito a los comerciantes, las llamadas tasa de descuento, registrándose una reducción constante de las mismas desde un nivel de partida del 3.48 % en 2002 hasta tasas de 2,98 % a finales del 2004 (es decir, un 14% de diferencia entre ambos porcentajes). **Pero las tasas mínimas destacan por una evolución inversa**, con valores del 0,70 % en diciembre de 2004, frente al 0.54 % para el ejercicio 2002, lo que atenúa considerablemente la bajada de las máximas a efectos de promedio. El acuerdo del 2005 sería más contundente en sus efectos.

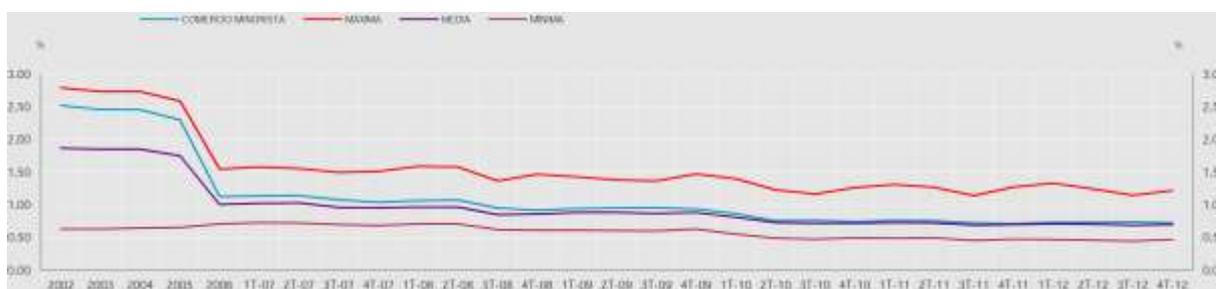
En efecto, según las estadísticas del Banco de España, **la reducción media de las tasas de intercambio entre el 2005 y el 2010 ha sido desde el 1,55% al 0,64%**; es decir, la bajada ha llegado al 58,7%, frente al citado 14% atenuado de años anteriores. Si bien en los gráficos que siguen el efecto óptico indica una previa bajada mayor, lo cierto es que estuvo limitada a las operaciones en la propia red, mientras que las tasas aplicadas en operaciones entre dos redes apenas habían mermado hasta el primer año de aplicación del acuerdo, cuando la reducción es más pronunciada tanto en la propia red como en las otras redes nacionales.

Gráfico 9. Evolución trimestral de las tasas de intercambio medias desde 2002

A) En la propia red



B) Entre dos redes nacionales



Fuente: Banco de España

Pese a que ya **en el 2008** se llega a un **punto de inflexión** en el número de tarjetas en circulación en España (78 millones), **las tasas de intercambio continuaron su descenso** sin tener en cuenta las auditorías de costes que anunciaba el acuerdo del 2005.

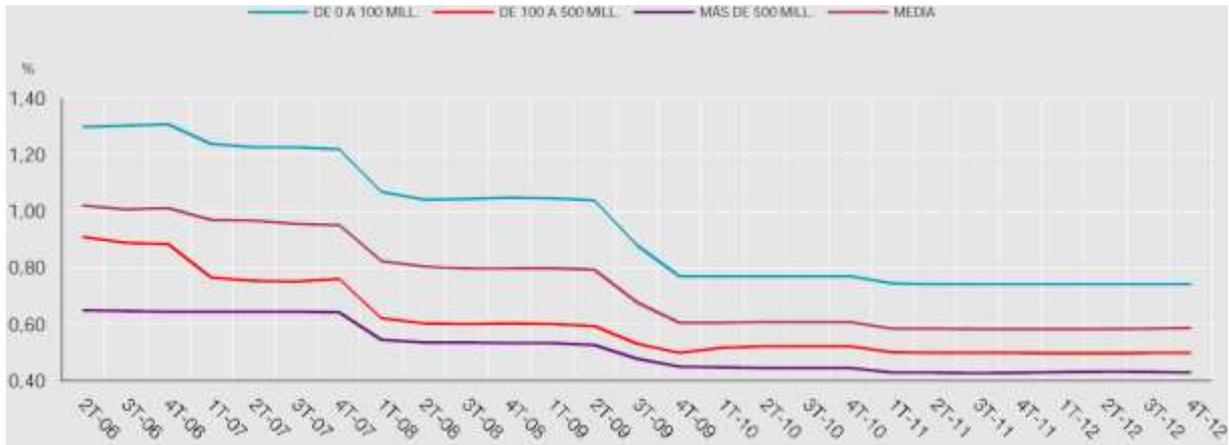
El promedio de reducción varía según se observe tanto a las operaciones en función de tipo de red, como a las operaciones de débito o crédito, e incluso a los tipos de comercio en virtud del tamaño de sus ventas anuales. El promedio dentro de una misma red estaba ese año de inflexión en torno al 0,81% del importe en las operaciones a crédito y a 0,26 euros por operación en las de débito. Durante el año 2009 continuó el descenso de los últimos años, con un valor promedio dentro de una misma red situado en torno al 0,71 % en las operaciones a crédito y a 0,24 euros en las de débito. Este descenso fue más moderado que en años anteriores, especialmente en la operativa a débito, disminuyendo tan sólo 2 céntimos de euro.

Sin embargo, desde el año 2005 y para las operaciones a crédito dentro de la misma red (las más numerosas para el volumen de negocio del sector en España como apuntamos en el primer capítulo) las tasas de intercambio medias se han reducido en un 57,57%.

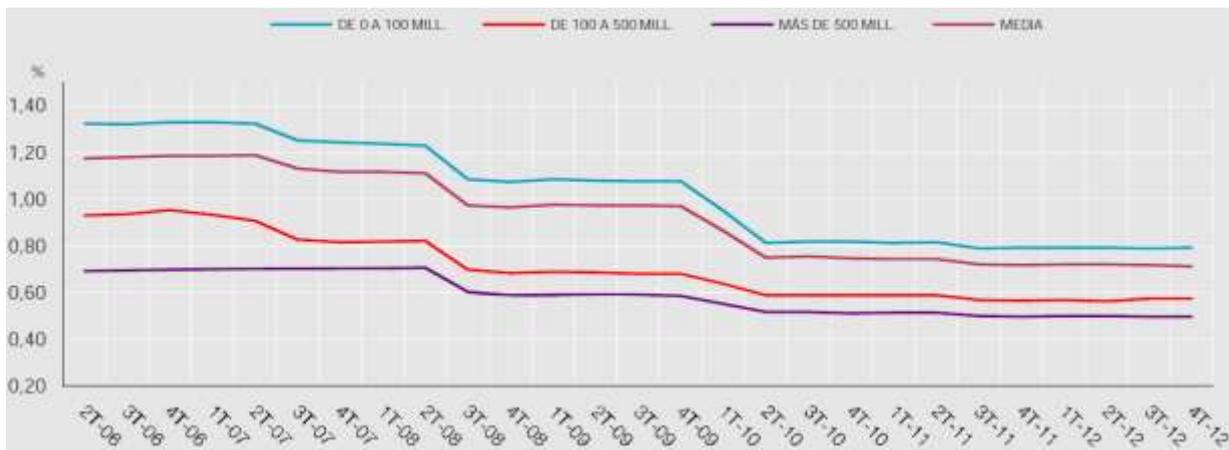
Cuando la crisis arrecia y el problema de la deuda anuncia los ajustes y el retorno a la recesión en los países periféricos, el calendario de bajada se sigue aplicando incluso sin las citadas auditorías de costes. **Durante el año 2010 se produjeron nuevos descensos en las tasas de intercambio** coincidiendo con un nuevo descenso del número de tarjetas en circulación (71,6 millones). De este modo, para ese año final del acuerdo su valor medio se situó en torno al 0,61 % en operaciones con tarjeta de crédito y a 0,22 euros en el caso de las tarjetas de débito dentro de la misma red.

Gráfico 10. Evolución trimestral de las tasas de intercambio medias en crédito

A) Dentro de la propia red



B) En otra red nacional



Fuente. Banco de España

En el año 2011, cuando la vigencia del acuerdo terminó y el mercado volvió a “autoregularse”, la tendencia de decrecimiento fue mucho más suave. El valor medio de las tasas de intercambio se situó en torno al 0,59 % del importe para las operaciones con tarjetas de crédito y a 0,21 euros en el caso de las tarjetas de débito dentro de la misma red. Tampoco hay variaciones significativas durante el 2012.

La reducción de las tasas también apenas ha sido algo más tenue en el débito, pese a la indicada pérdida de hegemonía de las mismas respecto a las de crédito, que se produce justo a partir del 2005 del acuerdo y fue luego acentuada por el mayor recurso al crédito de los consumidores durante la crisis. Por eso el total de transacciones de débito y crédito se redujo por primera vez más del 3% en la recesión del 2009 y luego otra vez aunque menos intensamente en el 2012 (0,9%) cuando ya las reducciones de tasas de intercambio fueron escasas como en el 2011.

Ahorros del comercio en tasas de descuento

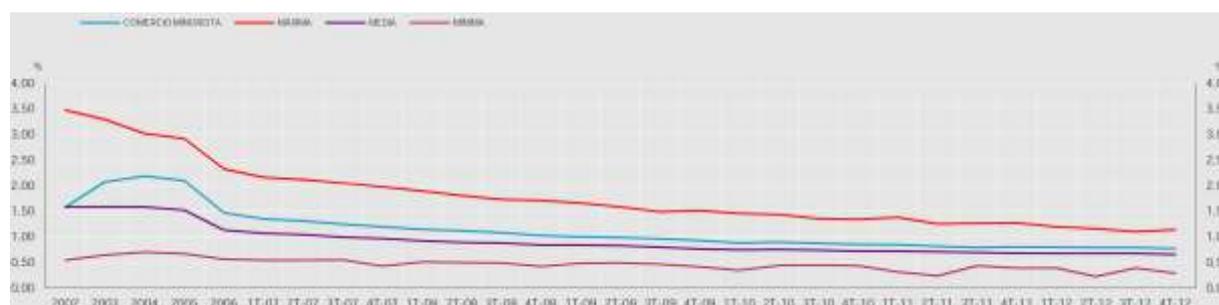
En 2005 se produjo la primera reducción de las tasas medias de descuento afrontadas por el comercio (entre 2002 y 2004 invariables en el 1,59%), situándose en el 1,52%. Desde ese nivel medio bajaron al terminar el 2010 hasta el 0,74%, en paralelo con las tasas de interbancarias. El alivio para el comercio ha sido relativamente menor (51,3%) que la reducción aplicada por la banca (58,7% como vimos).

Si aplicamos esta última reducción al volumen de tracciones señalado en el cuadro 3, **el coste inicial en menores ingresos para la banca ha sido en esos cinco años de 3.230 millones de euros**, mientras que **el ahorro resultante para el comercio ha sido de 2.749 millones de euros**. En ninguno de los dos casos se alcanzaron los 4.000 millones de euros (una media de 800 millones anuales), lo cual revela que el negocio total previsto para el sistema ha sido bastante menor del previsto por los firmantes del acuerdo.

Ese problema de eficiencia, el ver menos incrementado el volumen de transacciones, lo que ha supuesto lógicamente menores economías de escala dentro del mismo, **ha sido íntegramente repercutido por bancos y comerciantes en los consumidores**, como analizaremos a continuación. **Los primeros, elevando todo tipo de comisiones a los usuarios por sus servicios, además de como ya vimos los tipos de interés de los saldos vivos** de las tarjetas de crédito. **El gran comercio**, sobre todo el de mayor volumen de ventas, que es el que menores tasas de descuento soporta, **obteniendo así mayores márgenes** por no trasladar sus ahorros en tasas de descuento en los precios al consumo.

El ahorro del comercio minorista desde el 2005 ha sido considerablemente mayor en las tasas máximas que en las mínimas, como puede observarse en el siguiente gráfico. La tasa máxima de descuento ha pasado del 2,91% en 2005 a menos del 1,10% en el 2012, mientras que la mínima se ha reducido desde el 0,67% al 0,39%. Por tanto, **se ha producido una disminución no sólo del nivel de las tasas de descuento, sino también de su variabilidad**, lo que implica una reducción de su rango: si en 2004 la diferencia entre los mínimos y los máximos era de 2,3 puntos, en 2012 el rango se ha reducido hasta 0,71 puntos.

Gráfico 11. Evolución trimestral de las tasas de descuento medias



Fuente. Banco de España

En consecuencia, **el ahorro de tasas de descuento del comercio minorista no solo ha sido desigual por tamaño de los comercios. También lo ha sido sobre todo por sectores**, debido a que cada uno aplica diferentes tasas máximas y mínimas.

Para todos los sectores en general, tanto los niveles como las bajadas de las tasas de descuento han estado claramente correlacionadas con las registradas por las tasas de intercambio. En ambos casos, autopistas y gasolineras (junto con grandes superficies/alimentación) son también los sectores en los que las entidades se ceden menores tasas por las operaciones realizadas con los mismos, mientras que las mayores se observan en masajes, saunas, discotecas, casinos y joyerías.

Cuadro 12. Tasas medias que descuenta la banca adquirente a cada sector

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	1T-2012	2T-2012	3T-2012	4T-2012
G. Super - Alimentación	0,54%	0,65%	0,71%	0,67%	0,50%	0,55%	0,50%	0,47%	0,44%	0,44%	0,42%	0,42%	0,43%	0,42%
G. Super - Resto	1,63%	1,42%	1,37%	1,28%	0,77%	0,72%	0,63%	0,58%	0,50%	0,49%	0,47%	0,50%	0,49%	0,48%
Gasolineras	0,60%	0,60%	0,70%	0,72%	0,70%	0,70%	0,60%	0,60%	0,65%	0,63%	0,61%	0,60%	0,60%	0,59%
Supermercados	1,15%	1,20%	1,21%	1,21%	1,14%	1,08%	1,02%	0,95%	0,88%	0,83%	0,83%	0,82%	0,80%	0,80%
Agencias de viaje	1,57%	1,59%	1,59%	1,61%	0,93%	0,78%	0,75%	0,69%	0,58%	0,60%	0,65%	0,67%	0,67%	0,66%
Autopistas	2,32%	2,30%	1,88%	1,70%	1,80%	1,71%	1,68%	1,48%	1,34%	1,23%	1,20%	1,14%	1,00%	0,97%
Farmacias	1,09%	1,52%	1,50%	1,40%	1,26%	1,16%	1,04%	0,93%	0,82%	0,76%	0,74%	0,73%	0,75%	0,74%
Hotels	1,83%	1,78%	1,75%	1,70%	1,41%	1,24%	1,09%	0,98%	0,91%	0,84%	0,83%	0,82%	0,80%	0,81%
Droganías	2,21%	2,24%	2,17%	2,10%	1,45%	1,25%	1,09%	0,98%	0,91%	0,84%	0,82%	0,80%	0,78%	0,76%
Restaurantes	2,43%	2,45%	2,42%	2,31%	1,68%	1,45%	1,25%	1,11%	1,00%	0,93%	0,92%	0,91%	0,90%	0,90%
Transporte de viajeros	1,70%	1,70%	1,83%	1,82%	1,38%	1,02%	0,73%	0,72%	0,65%	0,66%	0,64%	0,64%	0,62%	0,62%
Joyas	2,51%	2,42%	2,31%	2,21%	1,49%	1,30%	1,12%	0,98%	0,90%	0,82%	0,77%	0,79%	0,81%	0,79%
Alquiler vehículos	2,48%	1,76%	1,67%	1,63%	1,37%	1,24%	1,11%	1,05%	0,98%	0,92%	0,90%	0,88%	0,81%	0,80%
Casinos	2,04%	2,10%	2,35%	2,08%	1,36%	1,21%	1,13%	1,07%	1,03%	1,00%	1,11%	1,01%	0,99%	1,04%
Ocio y espectáculos	1,82%	1,91%	1,87%	1,83%	1,51%	1,29%	1,15%	1,06%	0,94%	0,90%	0,94%	1,00%	0,97%	0,95%
Venta comestible	2,07%	2,37%	2,46%	2,46%	1,81%	1,51%	1,30%	1,10%	1,03%	0,99%	0,93%	0,91%	0,89%	0,86%
Misajón, saunas y discotecas	3,48%	3,29%	3,02%	2,91%	2,33%	2,07%	1,79%	1,58%	1,57%	1,25%	1,17%	1,16%	1,10%	1,14%
Comercio minorista	1,58%	2,08%	2,10%	2,10%	1,47%	1,27%	1,09%	0,97%	0,88%	0,81%	0,80%	0,79%	0,79%	0,77%
Categorías de bajo importe (a) (i)					1,77%	1,71%	1,59%	1,42%	1,35%	1,10%	1,16%	1,12%	1,10%	1,08%
Cantidad y solvencia (b)					0,81%	0,58%	0,49%	0,51%	0,43%	0,30%	0,30%	0,21%	0,39%	0,29%
Resto de categorías comerciales	1,90%	2,08%	1,88%	1,98%	1,58%	1,42%	1,15%	1,10%	0,99%	0,88%	0,85%	0,81%	0,81%	0,81%
Máxima	3,48%	3,29%	3,02%	2,91%	2,33%	2,07%	1,79%	1,58%	1,57%	1,25%	1,20%	1,16%	1,10%	1,14%
Mínima	0,54%	0,65%	0,70%	0,67%	0,50%	0,55%	0,49%	0,47%	0,43%	0,38%	0,39%	0,23%	0,39%	0,29%
Media	1,59%	1,59%	1,59%	1,52%	1,13%	1,02%	0,88%	0,81%	0,74%	0,70%	0,67%	0,68%	0,68%	0,69%

Fuente. Banco de España

Sin embargo, ni los bancos al reducir sus ingresos por tasas de intercambio en 3230 millones de euros, ni el comercio minorista al ahorrarse el 85% de ese impacto del acuerdo han sido al final afectados en sus cuentas de resultados por el acuerdo que firmaron sus representantes. Quienes han tenido que pagar en primera instancia esa voluminosa transferencia de recursos entre sectores han sido los consumidores, aunque no lo suscribieron.

4.4 Comisiones por emitir, mantener y usar tarjetas

Tan ingente transferencia de costes en perjuicio de los consumidores ha quedado claramente reflejada en que desde el 2005 la bajada de las tasas de descuento ha ido en paralelo a un aumento progresivo no sólo de los tipos de interés aplicados al saldo vivo de las tarjetas de crédito, sino incluso más claramente en las comisiones de las tarjetas de crédito y débito.

Si el primer impacto (analizado en el epígrafe 2.1) puede estimarse pese a la denunciada falta de información en más de 1.000 millones de euros anuales, el sobrecoste afrontado por los usuarios debido a la subida de las principales comisiones (no las únicas que soportan) ha acumulado más de 2.300 millones de euros entre el 2006 y el 2010. Con un agravante adicional: ambos sobrecostes van más allá del vencimiento del acuerdo en el 2010 y se ha prolongado hasta la actualidad.

Ciertamente, además de que los tipos de interés del crédito con tarjetas eran en España 3,38 puntos superiores a la media de la Eurozona al terminar el 2011, el 3,86% en diciembre del 2012 y del 4% en marzo del 2013, la subida adicional de comisiones que sufren los consumidores se mantiene también al alza tras la vía encontrada por los bancos con el acuerdo del 2005, e incluso en algunos casos se ha acentuado desde el 2010.

Otras muchas son comisiones distintas a las utilizadas para realizar la anterior estimación de los 2.300 millones de ingresos obtenidos por la banca en solo los cinco años de vigencia del acuerdo, para lo que solo hemos tenido en cuenta las comisiones de emisión, renovación y tenencia o mantenimiento en los 68,8 millones de tarjetas registradas en España, porque son las únicas de las que ofrecía medias el Banco de España hasta el ya mencionado apagón informativo.

Cuadro 13. Ingresos bancarios por aumento de comisiones de emisión y mantenimiento

	CRÉDITO			Tarjetas (Millines)	+	DÉBITO			Tarjetas (Millones.)	+	
	Media	Máxima	Mínima		Ingresos	Media	Máxima	Mínima		Ingresos	
2005	22.94	35	13.52	33.25		11.12	18	4.51	31.83		
2006	27.39	40	13.52	38.49	171	13.21	20	4.51	31.58	66	
2007	28.43	40	13.52	43.49	239	13.71	20	4.51	31.47	82	
2008	31.25	47	13.52	44.82	372	15.16	23	4.51	31.57	128	
2009	33.30	47	13.52	43.77	453	16.66	25	4.51	30.74	170	
2010	34.39	47	13.52	42.96	492	17.30	25	4.51	28.62	177	
TOTAL ACUMULADO DESDE EL 2006					1.727	TOTAL ACUMULADO DESDE EL 2006					622

Fuente: ADICAE, con datos del Banco de España

En los folletos de comisiones máximas y mínimas que cada entidad debe comunicar al Banco de España **hay bancos que tienen más de un centenar de comisiones**, la mayoría como las aquí referidas sobre los consumidores y cargadas en las cuentas a las que están vinculadas las tarjetas, aunque también sobre los comercios, a los que cobra por ejemplo la instalación y el mantenimiento de las TPVs, cargos que en algún caso se han multiplicado por cuatro desde el acuerdo del 2005.

Sin embargo, sirvan solo los ejemplos citados y los que siguen para documentar que **la banca, con mayores intereses y comisiones, ha logrado repercutir en los usuarios de tarjetas del 2005 al 2010 mayores ingresos que los perdidos por tasas interbancarias**. En el cuadro que sigue puede verse que también como ejemplo que las comisiones medias por tenencia y uso de tarjetas ha seguido una senda inversa a la de las tasas de intercambio, con el agravante de que se mantiene pese a que estas se frenaron a partir del 2011.

Cuadro 14. Comisiones medias en tarjetas de crédito y débito 2005-2012

CONCEPTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Débito: Cuota anual	10,21 €	11,57 €	13,41 €	13,71 €	15,43 €	16,66 €	17,30 €	20,25 €
Credito: Cuota anual	21,35 €	23,66 €	27,98 €	28,89 €	31,25 €	33,30 €	34,39 €	37,71 €
Débito: Retiradas propia red	0,50%	0,60%	0,75%	1,14%	1,07%	1,08%	1,08%	1,35%
Débito: Retiradas otras redes	3,55%	3,64%	3,66%	3,75%	3,65%	3,72%	3,88%	3,95%
Crédito: Retiradas ppia entidad	2,75%	2,75%	2,80%	2,82%	2,95%	3,00%	3,20%	3,34%
Crédito: Retiradas propia red	3,95%	3,98%	3,98%	3,98%	4,09%	4,09%	4,23%	4,30%
Crédito: Retiradas otras redes	4,36%	4,39%	4,39%	4,39%	4,39%	4,39%	4,52%	4,64%
Tasas medias de intercambio misma red:	1,32%	0,86%	0,81%	0,70%	0,64%	0,57%	0,55%	0,55%
Tasas medias de intercambio distinta red:	1,75%	1,00%	0,99%	0,91%	0,88%	0,74%	0,71%	0,69%

Fuente: Banco de España

En el caso de la **cuota anual de débito**, los **20,25 euros** registrados el año **2012 ya duplicaban a los 10,21 euros del 2005**, si bien la cuantía del incremento no resulta excepcional, pues casi ha sucedido lo mismo con la **cuota de crédito**, al pasar de **21,35 a 37,71**. Pero el problema es que tales incrementos se han extendido a los usos de esas tarjetas en los cajeros, resultando en algún caso incluso mayores. Es el caso de las **retiradas con tarjetas de débito dentro de la propia red**, cuya comisión se ha más que duplicado en los cinco años de vigencia del acuerdo, al pasar del 0,5% al 1,08% de las operaciones, y si le añadimos los dos años siguientes **casi se ha triplicado, al alcanzar el 1,35%**.

La **subida de algunas de esas principales comisiones y su correlación temporal inversa con la bajada de las tasas interbancarias** puede apreciarse en el gráfico que sigue. Desde la tercera ventana puede observarse que en términos de variación porcentual la subida de comisiones ha sido incluso mayor que la bajada de tasas interbancarias.

Gráfico 15. Subida comisiones y tasas y comparación de variaciones acumuladas



Fuente: ADICAE, con datos del Banco de España

Mientras las **tasas de intercambio han experimentado una reducción que ronda el 60%** desde 2005 al 2012, las **comisiones se han incrementado del 76% a casi el 100%** en tarjetas de crédito y débito. Destaca además el hecho de que **han sido las comisiones más usuales las que han experimentado mayores aumentos**: la comisión media por mantenimiento de tarjetas de crédito y débito han crecido un **76%** y un **98%**, respectivamente, mientras que la comisión por disposición de efectivo a débito en la propia red se ha incrementado un **88%**.

Resultados igual de llamativos se obtienen si en la comparación se toman los importes mínimos de comisión aplicados en las retiradas de efectivo con tarjeta, así como en aquellas operaciones en las que la aplicación de los porcentajes da lugar a un importe inferior a los citados mínimos. **El coste máximo declarado para retiradas de cajeros de la propia red con tarjeta de débito ha aumentado un 400 %** del 2005 y 2012, mientras que **el importe mínimo lo ha hecho un 583,33 %**. Por su parte, y también a modo de ejemplo, **la cuota anual máxima por mantenimiento de tarjeta de crédito se ha visto incrementada en términos porcentuales un 214,27 %**.

Sin embargo, la **falta de transparencia en materia de comisiones** hace que el dato de comisiones medias elaborado por el Banco de España, y que a priori no toma en cuenta cuotas de mercado de cada entidad, **infravalore el aumento**. Si se tomasen en consideración los valores máximos que hasta hace poco tiempo los bancos tenían obligación de declarar ante el Banco de España, y se tomase en consideración el peso relativo de cada entidad en el mercado de tarjetas, las cifras de crecimiento de las comisiones resultarían aún más escandalosas. Todo ello **sin que una mejora sustancial del servicio y su seguridad** que pudiese contribuir a explicar tan llamativos incrementos.

4.5 Precios finales sin descuento al consumidor

Pese a esas bajadas de tasas de intercambio bancarias y tasas de descuento comerciales, **los únicos que no bajan son los precios de los consumidores**. Al contrario, en España siguen subiendo más que en otros países europeos. Y a este problema de la mayor inflación incluso en plena recesión han contribuido paradójica y destacadamente esos **dos únicos sectores presentes en el acuerdo del 2005 y que se comprometieron en el mismo a bajarlos**: los proveedores de servicios bancarios y los comerciantes:

- **Los bancos**, porque las subidas de **precios de servicios bancarios españoles fueron cuatro veces y media mayores que las de la Eurozona** durante los cinco años de vigencia del acuerdo. En España subieron el **27%** y en la **media de la Eurozona el 5,8%**, según datos oficiales de Eurostat.
- **Los comercios (en especial el gran comercio)**, porque igualmente elevaron en esos cinco años los ingresos **mucho más que sus gastos financieros**. Asimismo, la evolución de sus precios no deja evidencia de bajada alguna por la reducción de las tasas de intercambio. Al contrario, las subidas de precios aplicadas en los principales sectores beneficiados por el ahorro de tasas de descuento les ha permitido **defendense ante la recesión** porque siguieron siendo **mayores que en otros países europeos**.
- Por influjo de los dos sectores representados en el acuerdo el 2005, la subida media del IPC armonizado español en sus cinco años de vigencia fue **del 15%, exactamente un 24,7% mayor que el 11,3% de media registrado por la Eurozona**. Ello se debe no solo a la extendida necesidad de la banca y el comercio de trasladar costes a precios para mejorar sus cuentas de resultados. También a que el comercio español es uno de los más protegidos frente a la competencia entre todos los europeos, a la luz de los indicadores analizados por ADICAE.

En ambos índices de referencia, tanto el IPC general como los precios de los servicios financieros, España aparece como el tercero y cuarto país de la Eurozona, respectivamente, con mayores subidas de precios. En este frente del poder adquisitivo de los consumidores, durante el periodo 2005-2010, España ha retrocedido en materia de convergencia con el resto de los países europeos, en vez de aumentar la convergencia, uno de los objetivos que decía pretender el acuerdo del 2005.

Cuadro 16. Subidas de los precios de los servicios financieros y del IPC

	Índices: 2005=100																	
	Zona del	BE	DE	EE	IE	GR	ES	FR	IT	CY	LU	MT	NL	AT	PT	SI	SK	FI
1. Índice general	111,3	113	110	130	106	120	115	110	112	113	115	113	108	111	110	116	113	112
Servicios financieros	105,8	110	102	110	102	107	127	107	105	102	108	90	106	108	109	129	129	119
Otros servicios financieros	105,8	110	102	110	102	107	127	107	105	102	108	90	106	108	109	129	129	119
Diferencia	-5,5	-3	-8,4	-20	-3,3	-14	12,3	-2,8	-7	-11	-7	-23	-2	-3	-1	12,8	16,5	7,3

Fuente: ADICAE, con datos de Eurostat y del Banco de España

Los precios al consumo y los de los servicios financieros españoles han sido desde el 2005 los que se han situado entre los de mayores alzas de la Eurozona, como refleja el cuadro 16, con el añadido de que algunos de los principales sectores del comercio minorista han utilizado las bajadas de las tasas de descuento para reducir sus gastos financieros y aumentar sus ingresos durante el periodo de alza sin bajar los precios al consumo. Cuando llegó la recesión a partir del 2008, intensificaron esa estrategia para compensar los costes de la misma, al igual que la banca con su elevación de tipos y comisiones.

Lo mismo que el comercio minorista, el más beneficiado por la reducción de las tasas de descuento, algunos de los otros sectores económicos que más bajaron las tasas de descuento fueron los que más han subido los precios desde el 2005.

El propio sector comercial minorista español, tras lograr bajar sus tasas del 2,1% al 0,8% de media, se ahorró en tasas el 1,22% de su facturación y luego contribuyó a elevar el IPC en ese periodo el 15%, nada menos que 3,7 puntos por encima de la media de la Eurozona, donde no hubo reducciones de tasas impuestas por el Gobierno como en España. Incluso mantuvo esa tónica cuando llegó la crisis el año 2008 con una fuerte desaceleración de la demanda y luego acusada recesión.

Entre los demás sectores de los que ADICAE ha podido obtener datos porque las rúbricas de las estadísticas de tasas de descuento coinciden algo con las de la clasificación de actividades económicas (falta de armonización de las primeras con la que el Banco de España contribuye a la ausencia de transparencia al respecto), todos los demás subieron también los precios acusadamente, en cuantías que oscilan entre un 13,3% y un 85,9% durante los cinco años analizados. Al igual que el comercio minorista, todos esos cinco sectores (ver cuadro 17) elevaron los precios más que la media de la Eurozona, en cuantías que oscilan entre el 1,1% y el 29% adicional a la Eurozona. De ellos, el menos alcista fue el de las grandes superficies de alimentación, que se ahorró el 0,23% de su facturación en tasas de intercambio, y el más alcista el de las joyerías, que tras ahorrarse el 1,3% en tasas de descuento luego elevó sus precios al consumo un 86%, como refleja el cuadro adjunto.

Cuadro 17. % de Ahorro en tasas descuento y subidas de precios por sectores

	2005	2010	Ahorro	Precios Eurozona	Precios España	Ahorro+ Subida Precios	Ahorro +Diferencial con Eurozona = Desconvergencia
G. Super. - Alimentación	0,67%	0,44%	0,23%	12,2	13,3	13,53	1,3
Gasolineras	0,72%	0,65%	0,07%	23,7	29,6	30,3	6,0
Restaurantes	2,31%	1,00%	1,31%	13,8	18,8	20,11	6,3
Transporte de viajeros	1,82%	0,65%	1,17%	18,2	34,0	35,17	17,0
Joyerías	2,21%	0,90%	1,31%	56,9	85,9	87,21	30,3
Venta correo/teléfono	2,46%	1,03%	1,43%	08,9	21,0	22,43	13,5
Comercio minorista	2,10%	0,88%	1,22%	11,3	15,0	16,22	4,9

Fuente: Adicae, con datos de Banco de España y Eurostat

Al sumar el ahorro de tasas de descuento respecto al total de los ingresos por ventas con las subidas de precios sectoriales durante los cinco años de vigencia del acuerdo, **el resultado ha sido un impacto en los márgenes comerciales situado entre el 13,5%** de los super de alimentación **y el 87,2%** de las joyerías, si bien el comercio minorista ha registrado un promedio del 16,2%.

Ciertamente, ese impacto o alteración de los márgenes vía menores tasas de descuento y mayores precios aplicados por los sectores analizados no tiene por qué haberse reflejado en los resultados finales de cada sector. Estos están determinados fundamentalmente por otras muchas variables adicionales de costes (laborales, fiscales, otros costes financieros, etc), así como por las economías externas o internas (escala, alcance, gestión, etc) conseguidas del volumen real de actividad, alcista hasta el 2007 y a partir de ahí en desaceleración y recesión. Al contrario, e incluso sin tener en cuenta tampoco el propio impacto de las subidas de comisiones bancarias y de precios en la demanda de los consumidores que usan tarjetas, esos resultados han ido en todos los países europeos a la baja en los cinco últimos años de crisis.

Sin embargo, las estadísticas oficiales de organismos internacionales señalan que el sector comercial español es uno de los menos abiertos a la competencia de Europa; así lo reflejan, por ejemplo, los indicadores de la OCDE. También que sus márgenes son relativamente altos en el comercio minorista, mientras que en el comercio al por mayor los márgenes están en línea con el promedio del área del euro. Por tanto, **sólo han podido contribuir a elevar la desconvergencia europea las nuevas alteraciones de márgenes como consecuencia del anticompetitivo acuerdo del 2005** y la ampliación del diferencial de precios finales respecto al resto de la Eurozona.

Si a la suma de los ahorros de tasas de descuento más las subidas de precios españolas por cada sector se le añade el diferencial de precios sectoriales entre la media de la Eurozona y España, tendríamos (última columna del cuadro anterior) que **el grado de desconvergencia añadida a la de precios por el ahorro de las tasas se situaría entre un mínimo del 1,3%** para los super de alimentación **y un máximo del 30,3%** para las joyerías, quedando la **media del comercio minorista en un 4,9%**.

Tales variaciones en tasas y diferencial España-Eurozona desde el 2005 resultan tan importantes que se aproximan para el conjunto del comercio minorista a la rentabilidad del sector, que es junto a los de regulación y concentración uno de los principales indicadores objetivos de competencia. Esta rentabilidad media era antes de estallar la crisis del 5,9%, siete décimas superior al 5,2% estimado para la media de la Unión Económica y Monetaria y sólo superada entre los grandes países por el 6,1% del comercio en Alemania.⁵

Cuadro 18. Márgenes de beneficios del comercio español hasta la crisis (a)

	Mayorista	Total	Minorista	
			Alimentación y droguería(b)	Resto
España	4,7	5,9	4,9	6,4
Alemania	5,1	6,1	4,1	7,1
Francia	2,8	4,5	3,6	5,3
Italia	5,1	2,4	1,2	3,2
UEM (c)	4,7	5,2	3,6	5,9

FUENTES: Eurostat y Eurosistema.

a)Ajustados por la rentabilidad implícita del trabajo por cuenta propia%, b) Establecimientos no especializados, con predominio en alimentación y droguería-perfumería, c) Promedio de los países del área.

Tras la crisis, el resultado de todo ello, incluso sin esos ajustes del trabajo propio, ha sido que la rentabilidad media del comercio y la hostelería, al igual que la de transportes y otros servicios considerados protegidos de la competencia internacional, ha respondido mejor a la recesión que los sectores tradicionales de la energía y la industria. En efecto, **desde el 2007 hasta finales del 2011 (a la espera de los datos del 2012), la industria y la energía han perdido casi la mitad de su rentabilidad media anual** (4,4 y 3,2 puntos sobre sus niveles previos respectivos del 10,6%y 8,8%), **mientras que el comercio y la hostelería han perdido poco más que una sexta parte** (1,6 puntos sobre su 9,8% de rentabilidad previa), según revela el análisis de las estadísticas de la central de balances del Banco de España.

En consecuencia, a pesar de la gran intensidad de la crisis iniciada el 2007, **los sectores que se beneficiaron de la reducción de las tasas de intercambio han defendido mejor su rentabilidad** (y por tanto este indicador de protección frente a la competencia) **que el resto de las actividades económicas españolas**. También que las empresas medianas se han defendido mejor que las pequeñas y las grandes, las cuales han perdido más de la mitad y un tercio de la rentabilidad respectiva. La contrapartida de esa evidencia estadística ha sido que se han alejado de la convergencia europea tanto en precios como en competencia.

Si el análisis lo retrotraemos a los cinco años de vigencia de acuerdo del 2005, veremos que en la industria y la energía la merma de rentabilidad media fue de un tercio (de 3,7 a 2,9 a puntos respecto a sus niveles respectivos del 9,8% y 8,9% en el 2005), mientras que en el comercio y la hostelería ha sido de solo una cuarta parte (2,6 puntos sobre su 10,3% de rentabilidad exhibida el año 2010).

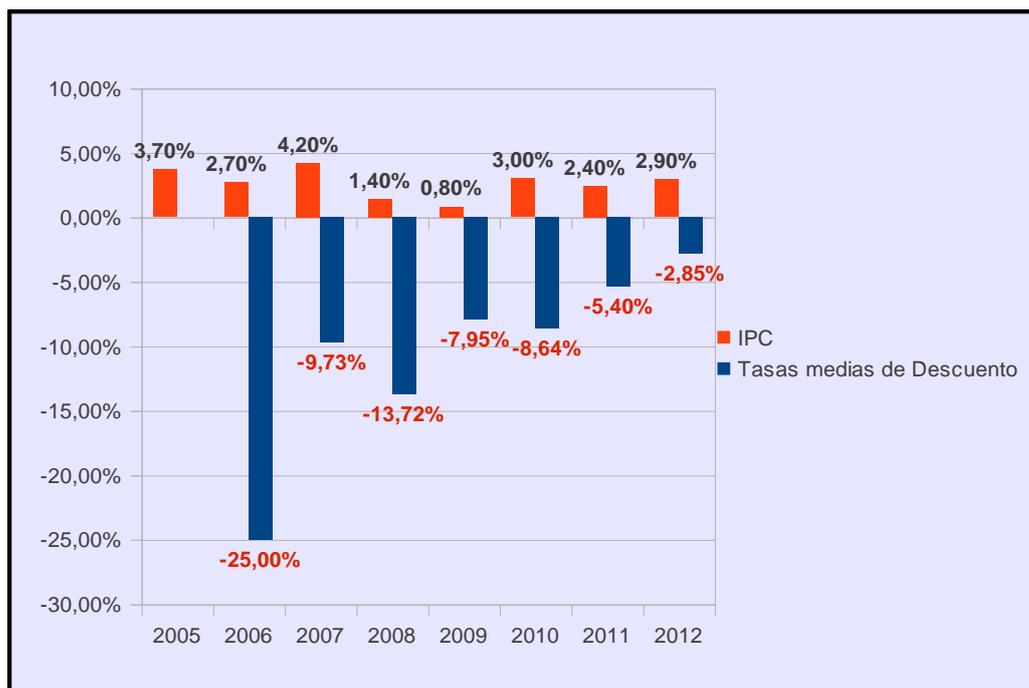
Aunque confirman las subidas de precios y alteraciones de márgenes y competencia como consecuencia de lo que las estadísticas reafirman como anticompetitivo el acuerdo del 2005, el análisis anterior avala la impresión general de que, en el sector de distribución del área del euro, una mayor competencia normalmente viene asociada a niveles inferiores de precios y a un ajuste más frecuente de los mismos. **Las políticas de competencia y las regulaciones**

comunitarias, por tanto, **no solo están obligadas** por normas de alto rango como tratados y leyes **a buscar el beneficio de los consumidores, sino que deberían verse impulsadas** por evaluaciones económicas como las citadas **a no someter al menos a los consumidores a nuevas medidas de competencia y regulación tendentes a perjudicar el poder adquisitivo de las familias y hogares.**

Para medir la evolución de ese poder adquisitivo como máximo exponente actual del bienestar, o de beneficio o perjuicio de los consumidores, ha de considerarse como indicador fundamental el índice de precios al consumo armonizado (IPC armonizado).

Precisamente por lo analizado en detalle económico y jurídico en las páginas anteriores, **ese IPC español ha perjudicado más que los de otros países de la Eurozona a los consumidores** con las alzas resumidas en el gráfico que sigue, **pese a que las tasas medias de descuento variaban en sentido contrario al mismo para exclusivo beneficio del sector comercial.** Y ello ha sucedido así **porque**, como evidenciaban las estadísticas e indicadores analizados en las páginas anteriores, **la reducción de tasas medias de descuento desde 2005 no se ha traducido en una reducción de los precios finales soportados por los consumidores ni hasta el 2010 ni en ejercicios ulteriores en los que el comercio ha consolidado las ventajas antes analizadas** . Al contrario en los últimos 8 años, los precios han crecido un 17,40%, mientras en el mismo período las comisiones más habituales vinculadas a tarjetas de crédito y débito han aumentado entre un 88% y un 98%

Cuadro 19. Evolución IPC y variación de las tasas de descuento



Fuente: INE y Banco de España

Para poner fin a ese desajuste de los precios en perjuicio de los consumidores españoles y esa desconvergencia contraria al proyecto de mercado, la Unión Europea debería acelerar el real cumplimiento de la transposición de la Directiva de Servicios, a fin de que contribuya a eliminar verdaderamente algunas de las trabas existentes y a potenciar la entrada de nuevos competidores, lo que permitiría aumentar el empleo y la productividad en el sector, y presionar a la baja sobre los niveles de precios, con el consiguiente efecto positivo sobre el poder adquisitivo de los hogares. Pero esa generalizada reivindicación de los análisis económicos de los últimos años ya no sería suficiente.

Ahora, por lo dicho hasta aquí, en vez de confiar como [Eurocommerce](#)⁶ y otros grandes *lobbys* del comercio o de la banca en nuevas regulaciones europeas como las anunciadas por la Comisión para este mismo año tras el libro verde de principios del 2012 sobre los pagos electrónicos, por Internet y móviles, los consumidores españoles representados por ADICAE pedimos que las autoridades europeas animen a las de cada país a poner fin a los mecanismos anticompetitivos, así como al real cumplimiento de la transposición de la Directiva de Servicios y de los objetivos declarados a mediados de marzo por el comisario de Mercado interior al anunciar el [proyecto de Directiva sobre Transparencia y Comparabilidad de las Comisiones Bancarias](#).⁷

Sin estas solicitudes de ADICAE, **una nueva regulación europea que se centre en las tasas de intercambio como la anunciada** por el citado libro verde y **que olvide todos los verdaderos costes y efectos en los consumidores y no contemplase medidas correctoras en beneficio de los usuarios**, estaría abocada a seguir los pasos del caso español analizado económicamente en las páginas que preceden y sociológicamente en las que siguen.

⁶ Ver <http://www.eurocommerce.be/>

⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130506-proposal_en.pdf

5. Hábitos de uso y percepción de los usuarios en relación a las tarjetas, las tasas de intercambio y otros costes asociados a estos medios de pago

Una vez analizados los efectos reales sobre los consumidores de **la reducción de las tasas de intercambio y de descuento, evaluamos si la misma ha influido** de manera directa **en los hábitos de los usuarios en el uso de tarjetas y cuál es la percepción de los consumidores** ante la evolución de los costes.

Para ello el equipo de estudios de ADICAE, junto con las profesoras de la Universidad Complutense de Madrid Dña. Ana Bernabeu y Dña. María del Valle, y con la colaboración de D. Julio Fernández Garrido, Doctor en Psicología de la Universidad Complutense y experto en consumo, han llevado a cabo una encuesta realizada a **3.561 consumidores**.

El objeto general de esta parte cualitativa del estudio es determinar el uso y conocimiento que los consumidores tienen de los diferentes tipos de tarjetas bancarias, procurando señalar, de manera diferenciada, los siguientes aspectos:

- Posesión de tales tarjetas, y rasgos que distinguen a quienes las poseen o no.
- El uso habitual que se realiza con cada tipo de tarjeta, estableciendo en relación al mismo tanto la frecuencia de uso como la naturaleza de las compras desarrolladas y, por supuesto, la diversidad de tarjetas con las que cuentan y efectúan tales compras.
- Las preferencias por una u otra modalidad y las valoraciones (a nivel de ventajas e inconvenientes) que se atribuyen a las mismas.
- Los conocimientos reales que tienen de las características propias de cada tipo de tarjeta junto con que hemos denominado “creencias u opiniones” para recoger en las mismas las consideraciones de los usuarios respecto del coste (o “precio justo”) así como sus expectativas en relación a las posibles variaciones en la tasa de intercambio.
- El apartado final recoge la ficha técnica del estudio con la descripción del procedimiento utilizado y las características de la muestra.

Avance de conclusiones

Los resultados principales de este estudio, que se completan en su último apartado, indican que...

- **Prácticamente la mitad de los encuestados tiene como media una tarjeta de débito y una tarjeta de crédito.** Un 62% tiene ambas tarjetas y si solo se pudieran quedar con una sería la de débito. **El 59% utiliza en más ocasiones la tarjeta de débito frente a un 9% que utilizan ambas por igual y un 32% que utiliza más frecuentemente la tarjeta de crédito.**
- **Casi un 30% utiliza muy poco la tarjeta como medio de pago** (de 1 a 4 veces al mes). Un 33% la usa a diario o casi a diario y el 37% la utiliza de 2 a 3 días por semana.
- **El uso de la tarjeta bancaria como medio de pago es cada vez más frecuente.** Durante los últimos 5 años se ha incrementado un 21,7%, haciéndose extensivo a nuevos comercios en los que hasta ahora su uso era minoritario. Todo ello debido a la comodidad de no tener que llevar efectivo para pagar y que sea admitido en casi cualquier tipo de establecimiento. **Un 60% usa cada vez más tarjeta y menos efectivo.**
- **Se percibe un aumento continuo de comisiones bancarias por la posesión y utilización de las tarjetas** sin que ello se traduzca o al menos no sea percibido como mejoras de servicios o seguridad para el titular de las tarjetas. **La mayoría de los encuestados (96%) vinculan ese aumento a un incremento de los beneficios para la entidad bancaria.**
- **Los consumidores consideran que el "precio justo de las tarjetas", debería ser un máximo de 20 euros al año, la tercera parte del que resulta ser.** Esto concuerda con el precio medio de la tarjeta de débito y el hecho de que sea la preferida por la muestra. Esta tarjeta supone menos gastos tanto de tenencia como de mantenimiento y además permite controlar lo que se gasta ya que su cargo es inmediato en cuenta, características que son conocidas por casi todos los encuestados (un 92%).
- **Los aspectos positivos de tener tarjeta son “Pagar compras sin necesidad de llevar efectivo encima” (89,2%) y “Retirar dinero en cajeros en cualquier momento” (70,5%).**
- **Los aspectos negativos o inconvenientes de las tarjetas bancarias, “el coste en comisiones y, en el caso de las tarjetas de crédito, también en intereses” (54,8%), y “el riesgo de uso fraudulento si me roban la tarjeta” (51,8%).**
- Las ventajas e inconvenientes presentan pequeñas diferencias por edades, donde pasamos de miedo a gastar de más (hasta los 45 años) a miedo a que nos engañen (más de 45 años) - en el caso de los inconvenientes.
- Respecto a los distintos niveles de ingresos, **según se cuenta con una posición más saneada el consumidor refiere la tarjeta de crédito que le proporciona más flexibilidad** para organizar su economía, ello siempre que cuente con ingresos regulares.

- **La tasa de intercambio y la tasa de descuento...grandes desconocidas:** el consumidor y titular de la tarjeta *desconoce* en una amplia mayoría dicho concepto. Aunque **una vez aclarado y despejadas las dudas tiene claro que...**
 - En **caso de que bajen estas tasas, aumentarán las comisiones** bancarias para los titulares de tarjetas.
 - **Si bajan las tasas**, los comerciantes **no variarán los precios** de los productos.
 - **Si los bancos reducen el dinero que ingresan por la tasa de descuento serán los usuarios quienes vean aumentar sus comisiones.**
- ¿Qué se considera necesario limitar por ley?: parece que se considera que **una limitación legal (o por autoregulación) de las tasas de intercambio y de descuento debería verse necesariamente acompañada, caso de existir, por una regulación o limitación de las comisiones bancarias** que pagan los titulares de tarjetas. Al lado de ello, se entiende que los precios de los productos no deben diferenciar el medio de pago (efectivo o tarjeta) empleado por el consumidor.

5.1. Utilización y preferencias

Posesión

La primera pregunta del cuestionario “¿Posee usted tarjeta de crédito o débito?” ha permitido dividir a la muestra del presente estudio, ya que los que han contestado que NO tienen tarjetas, tan sólo, han rellenado los datos demográficos del cuestionario. En base a ésta misma pregunta se ha procedido a caracterizar a nivel cualitativo (describiendo el perfil propio en función de las principales variables demográficas) a cada grupo.

A) En general: posesión de tarjetas a nivel cuantitativo.

- Un porcentaje muy elevado de los encuestados dicen poseer tarjetas bancarias (el 83,8%)
- Frente a éstos, un 14,5% no las tiene ni las ha poseído nunca y un 1,7% señala que en la actualidad no las tiene pero sí las tuvo en el pasado.

B) En particular. Posesión a nivel cualitativo: las fuentes de las diferencias

¿Cuáles son las características diferenciales de quienes poseen o no tarjetas? Si procedemos a analizar las características distintivas en base a las variables demográficas medidas resulta que...

➤ Perfil de las personas que **no tienen tarjeta**.

- En torno al 60% de los que no poseen tarjeta *son varones*.
- El grupo de edad predominante (más del 72%), *tienen más de 65 años*. El 80% de los encuestados de este grupo, *tiene unos ingresos menores a mil euros*.
- En cuanto a su situación laboral se ha encontrado que el 70,34% son *jubilados o pensionistas* y más de la mitad de los que no tienen tarjetas bancarias *tienen estudios primarios*.
- El 65% de ellos *viven dos miembros en la unidad familiar* y casi la totalidad *son nacidos en España*.

En resumen: se trata *de personas de edad avanzada y falta de hábitos en el uso de tales productos, bajos ingresos y nivel cultural bajo*

➤ Perfil de los que **actualmente no tienen tarjeta, pero sí la han tenido en el pasado**.

- El 59,3% de las personas encuestadas que han tenido tarjetas pero en la actualidad no las tienen *son varones*.
- El rango de edad que representa a más de la mitad de la muestra es el de *45 a 65 años*.

- En cuanto a la situación laboral y el nivel de estudios han señalado que el 33,9% trabaja por cuenta ajena y el 18,6% son jubilados o pensionistas (que ha trabajado antes). En torno al 63% tiene estudios no universitarios.
- Más de la mitad de los que en la actualidad no tienen tarjeta tienen unos ingresos inferiores a mil euros.
- El 32% de ellos señala que viven dos personas y el 31% señala que son cuatro personas las que conviven en el mismo domicilio.
- El 100% tienen nacionalidad española.

Caracterizando, por tanto, los rasgos más distintivos de este grupo cabe señalar, fundamentalmente, un atributo: *los ingresos bajos*, inferiores al mileurismo, en relación a los cuales, posiblemente, el no tener ningún tipo de tarjeta facilita el control del parco gasto que pueden realizar.

➤ Perfil de la muestra que **sí tienen tarjetas**.

- El 57% de los que poseen tarjetas de crédito o débito son varones.
- El 80% en edades comprendidas *entre 30 y 65 años*; suponiendo casi el 50% de la muestra los que se encuentran en el rango de edad de 45 a 65 años.
- Más de la mitad de las personas que utilizan tarjetas en la actualidad (el 53%) trabaja por cuenta ajena.
- En cuanto al nivel de ingresos más del 74% señalan ganar más de 1000 euros.
- El 44,2% posee estudios universitarios y un 41,54% tienen estudios de ESO, Bachillerato o FP.
- El 95% son nacidos en España.
- En cuanto en el número de miembros de la unidad familiar: el 36% de la muestra señala que viven dos miembros, 27% tres miembros y el 21% que son cuatro miembros los que viven en el mismo domicilio.

Parece, entonces, que quienes “poseen y usan tarjetas de crédito” son personas en etapas intermedias y activas de la vida, un nivel adquisitivo promedio próximo, al menos, a casi dos veces el salario mínimo (evaluado por el nivel de ingresos indicado), y un nivel de estudios superior a los primarios⁸.

⁸ En estas dimensiones, el grupo que posee las tarjetas presenta diferencias estadísticamente significativas respecto de los otros dos.

5.2. Diferencias en función del tipo de tarjeta poseída/utilizada

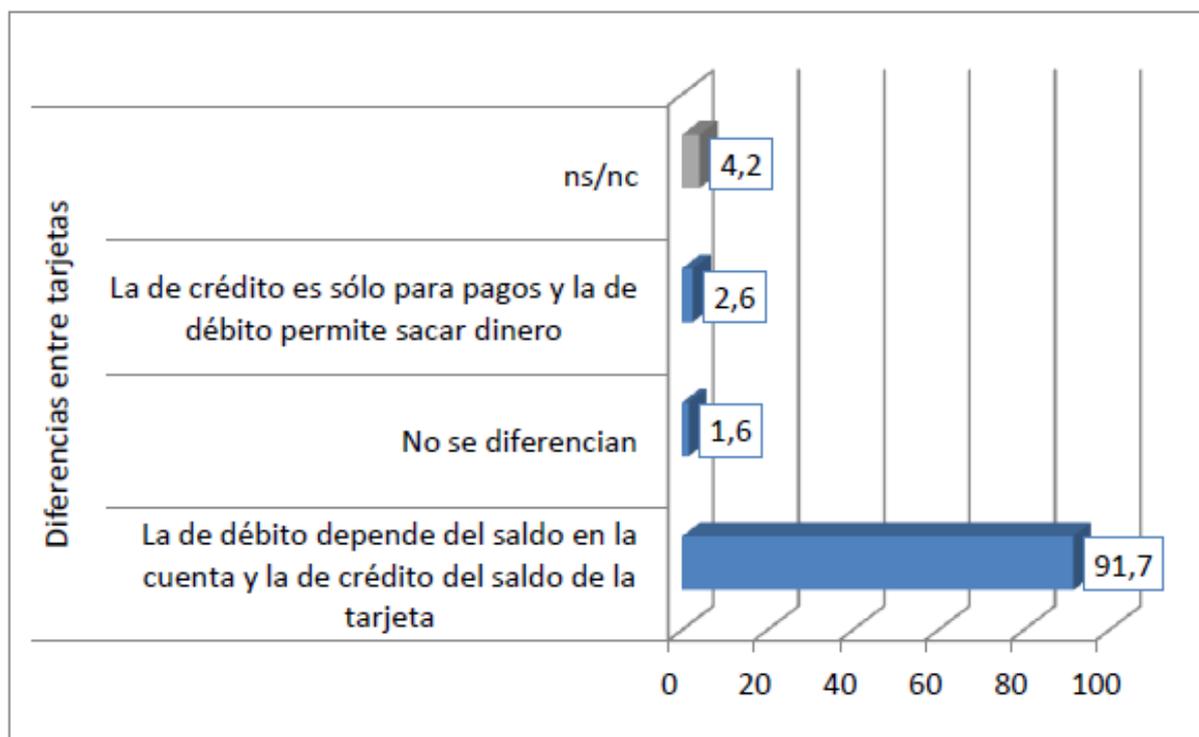
Como en el caso anterior, en este apartado efectuaremos un recorrido en el que se intentará...

- Valorar el conocimiento que de las características propias de uno y otro tipo de tarjetas tienen los usuarios.
- Determinar la posesión diferencial de unas y otras (cuántas tienen de cada clase).
- La frecuencia en el uso de las mismas.
- La tendencia que mantiene su uso en los últimos tiempos: ¿va en aumento o disminuye?
- El tipo de compras (naturaleza de uso) que efectúan.

A) Conocimiento de las características de cada tarjeta.

El 91,7% parece tener claro las funciones que tiene cada tipo de tarjeta: saben que al usar la tarjeta de débito el gasto se carga de inmediato en cuenta; en la de crédito el pago se realiza aunque no haya saldo en la cuenta corriente, con cargo al crédito de la tarjeta.

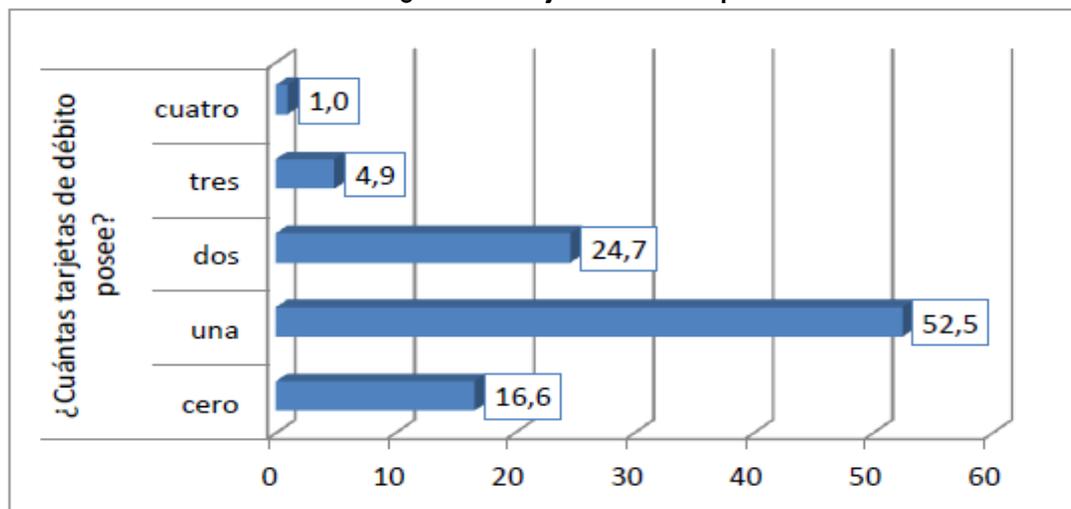
Cuadro 21. Diferencias entre tarjetas



B) Uso y variaciones en el mismo

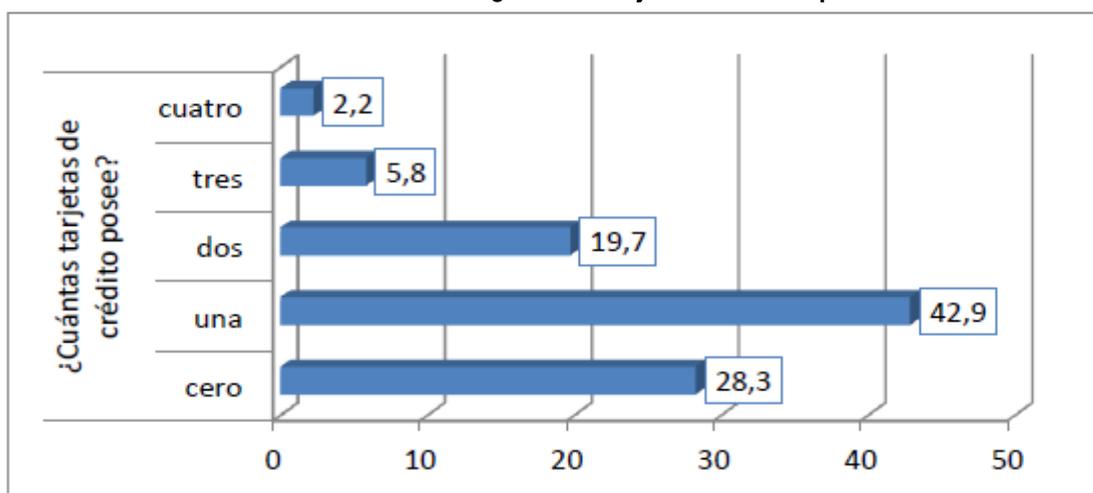
b.1. Tarjetas de débito poseídas

Cuadro 22. ¿Cuántas tarjetas de débito posee?



b.2. Tarjetas de crédito poseídas

Cuadro 23. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee?



Si observamos ambas figuras, parece claro que...

- Lo “más corriente” (prácticamente el 50% de la muestra) es poseer una tarjeta de cada clase.
- Una cuarta parte de la muestra posee más de una (lo más frecuente en ese segundo grupo es poseer “dos de cada”, en una cuantía próxima a la cuarta parte de la muestra)
- Aun existiendo una proximidad en la posesión de tarjetas de crédito y débito, parece que es ligeramente más frecuente la posesión de la tarjeta de crédito por su vinculación prácticamente automática (y “gratis”) con cada cuenta bancaria que se posea, y que si se ha solicitado una tarjeta de débito es más probable que “se repita” al mantener cuentas diferentes.

C) Frecuencia de uso

En cuanto a la frecuencia que se utilizan las tarjetas...

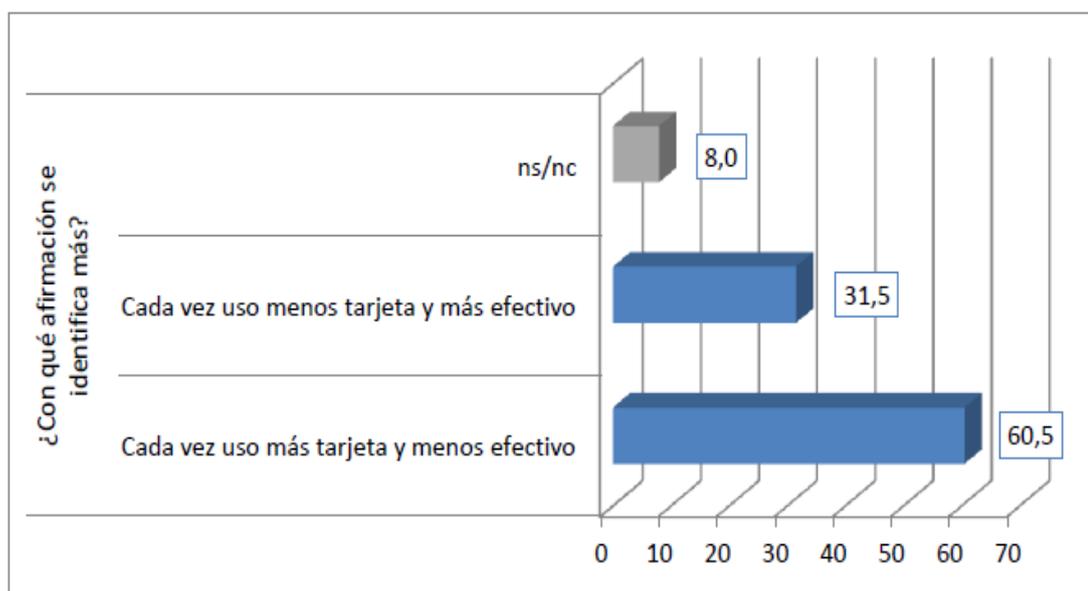
- El 66,7% usuarios de tarjetas que han cumplimentado el cuestionario señala usar las tarjetas poco (37,1%) o muy poco (29,6%). Es decir, pagan sus compras con ellas algunos días, dos o tres días a la semana o muy poco: de una a cuatro veces por mes.
- Tan sólo un tercio de los encuestados las utiliza bastante (26,2%) o mucho (7,1%). Considerando mucho, todos los días y bastante casi todos los días, de cuatro a seis días por semana.

D) Tendencia relativa en el uso de las tarjetas

En cuanto a qué afirmación les identifica más en cuanto al uso de la tarjeta o del efectivo...

- En este gráfico se puede apreciar que más de la mitad de los encuestados, el 60,5% se identifica más con la frase "Cada vez hago más pagos con tarjeta y menos pagos en metálico"
- Resulta destacable *que más de la mitad de la muestra cada vez utilice más tarjeta y menos efectivo*, especialmente si se compara con el gráfico del apartado C (frecuencia de uso) ya que en el mismo se mostraba que los mayores porcentajes se encuentran en las frecuencias más bajas: "poco y muy poco". Lo que nos lleva a pensar que consumen menos.

Cuadro 24. ¿Con qué afirmación se identifica más?

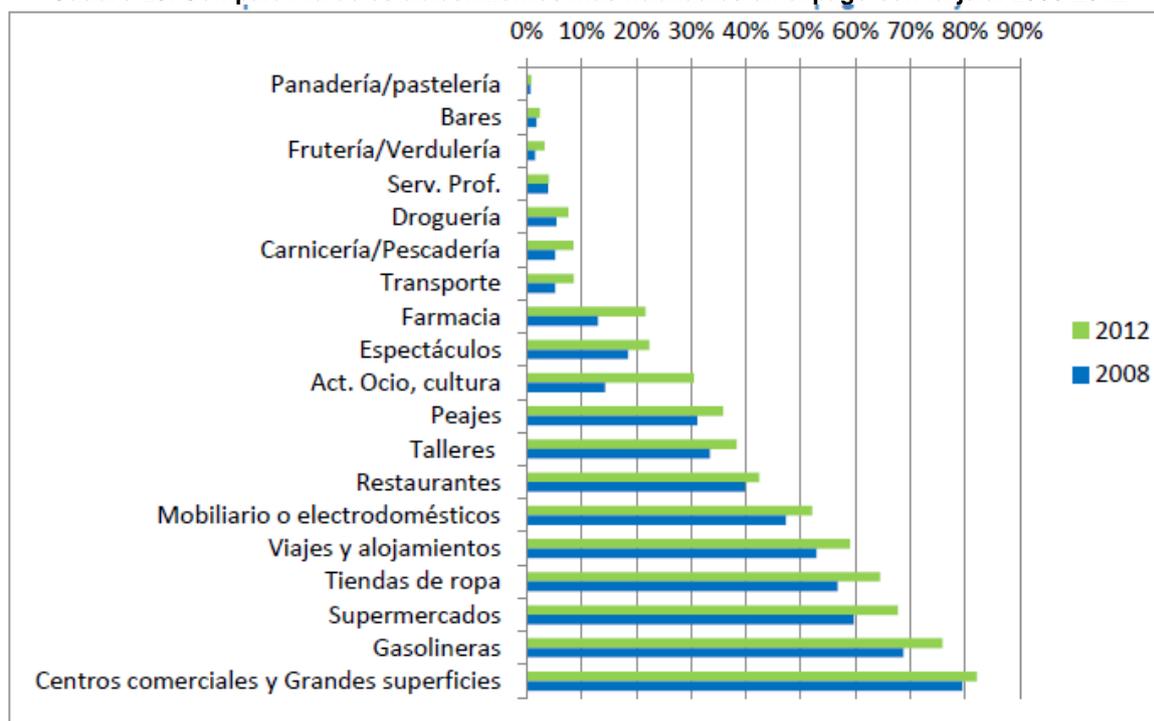


E) Establecimientos o servicios en los que suele comprar

Se puede apreciar en la ilustración 5 cómo ha aumentado en los últimos 5 años un 21,7% el uso de tarjeta en todos los establecimientos propuestos en la encuesta,...

- El uso de este medio de pago se ha duplicado en actividades de ocio, culturales y deportivas (incremento del 53,1%), posiblemente relacionado con el aumento de compras por internet y las promociones que se realizan si se utiliza este medio de compra. Un incremento similar (del 51,6%) han experimentado los comercios de frutas y verduras aunque en este caso suponen un porcentaje muy bajo (3,2%) de la muestra, que apunta a la incorporación de nuevos establecimientos en los que se utilizan tarjetas.
- Los establecimientos que son los más habituales en el uso de tarjetas (centros comerciales, gasolineras, supermercados, tiendas de ropa,...) se han mantenido en el mismo orden, con incrementos en torno al 11%. Estos son señalados como frecuentes por el 70% de la muestra.
- En el extremo contrario, con datos de 2012, se mantienen Panadería y pastelería (0,8%), bares (2,3%), los ya señalados comercios de frutas y verduras (3%) y servicios profesionales (4%).

Cuadro 25. Comparativa de establecimientos más habituales en el pago con tarjeta. 2008-2012



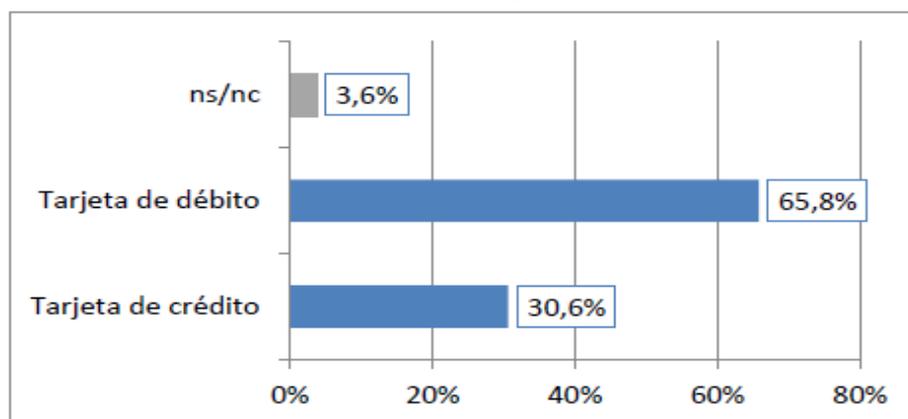
5.3. Preferencias por un tipo u otro

A) Preferencia tarjeta

Las preferencias de una y otra tarjeta...

- Se ha encontrado una clara preferencia por la tarjeta de débito frente a la de crédito, señalada la de débito como favorita por un 65,8% de los usuarios encuestados.

Cuadro 26. Preferencia de tarjeta

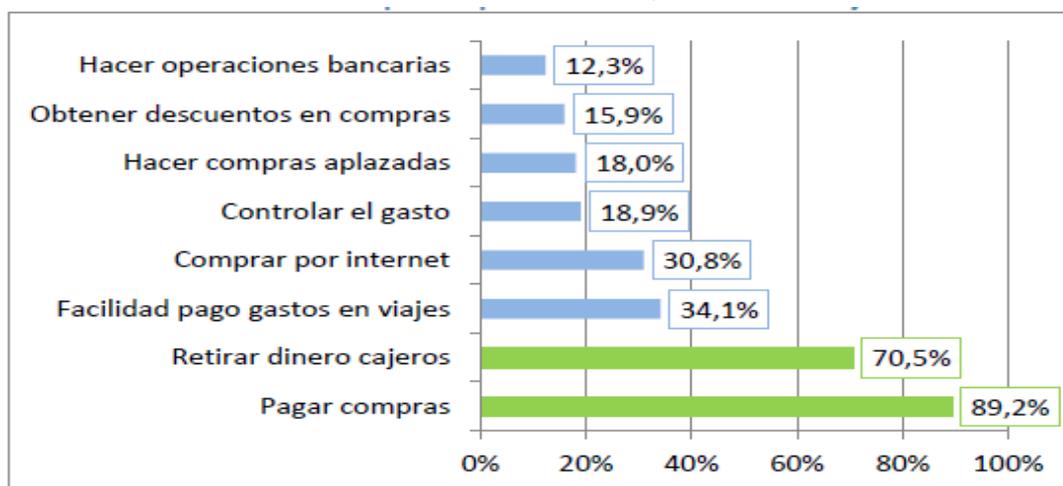


B) Aspectos positivos (ventajas)

Se les pidió a los encuestados que señalaran los dos principales aspectos positivos que tiene poseer tarjeta de crédito/débito y los resultados, a nivel general, se decantan claramente por:

- Pagar compras sin necesidad de llevar efectivo encima (89,2%)
- Retirar dinero en cajeros en cualquier momento (70,5%)

Cuadro 27. Aspectos positivos en el uso de las tarjetas



Ventajas según diferencias demográficas

Analizados estos aspectos positivos según las variables demográficas, encontramos plena coincidencia en las dos primeras opciones, esto es, pagar compras y retirar dinero, pero en las siguientes observamos diferencias en función de la edad...

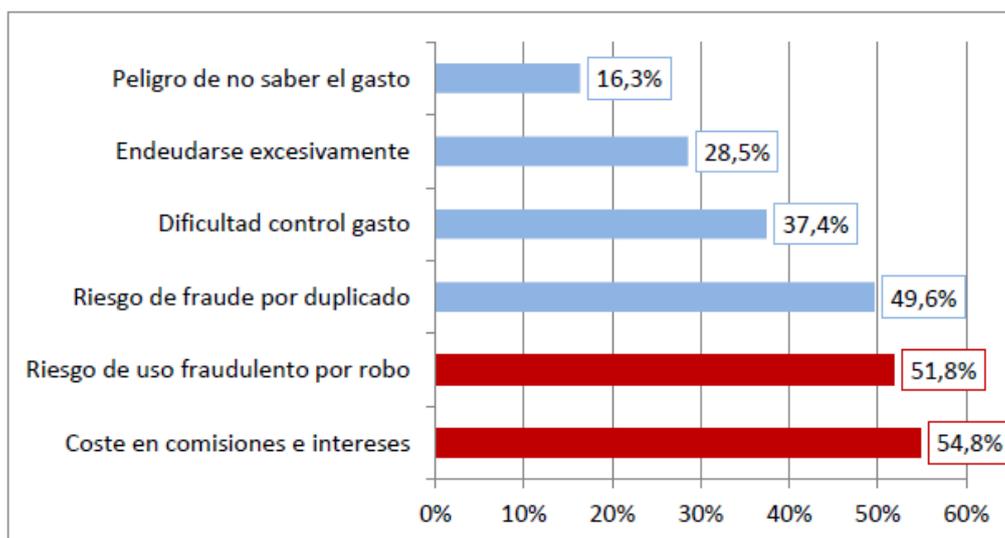
- De 18 a 65 años las siguientes opciones elegidas son: comprar por internet más cómodamente (43% de promedio) y la facilidad de hacer pagos en viajes por el extranjero (35%), ambos vinculados al tipo de consumo que realizan.
- A partir de los 65 años los siguientes aspectos positivos señalados son, por este orden: la facilidad de hacer pago en viajes por el extranjero (37%) y controlar el gasto revisando los cargos en la cuenta (18%).

C) Aspectos negativos (inconvenientes)

Por el contrario, los aspectos negativos que destacan del pago con tarjeta, son...

- El *coste en comisiones y, en el caso de las tarjetas de crédito, también en intereses* (54,8%).
- El *riesgo de uso fraudulento si me roban la tarjeta* (51,8%).
- La tercera opción, muy cercana a las dos primeras (con un 49,6%) es el *riesgo de fraude por duplicado de la tarjeta*.

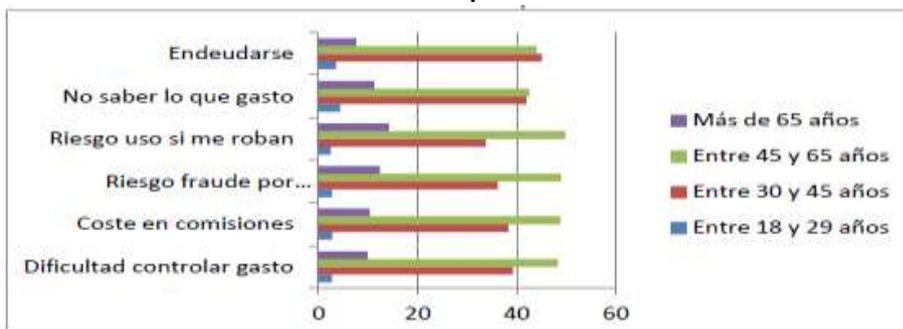
Cuadro 28. Inconvenientes identificados en el uso de tarjetas



Estos inconvenientes o aspectos negativos son calibrados de diferente forma según la edad o el nivel de ingresos,

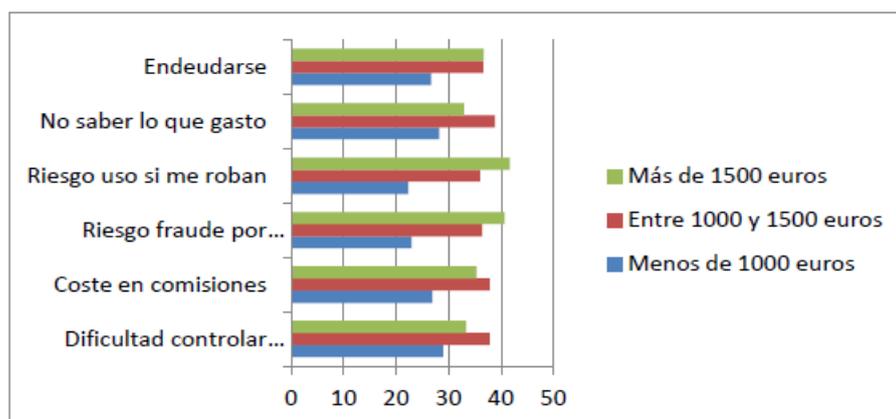
- A mayor edad o mayores ingresos más desconfianza y miedo a ser estafados.

Cuadro 29. Inconvenientes por tramos de edad



- Por el contrario, cuanto menores son los ingresos y la edad del consumidor destacan el miedo a endeudarse excesivamente o a no controlar el gasto.

Cuadro 30. Inconvenientes según nivel de ingresos



5.4. Conocimiento y creencias

Como señalamos precedentemente, en este apartado se estudiará, de forma separada...

- El conocimiento de las características propias de uno y otro tipo de productos.
- Las creencias u opiniones respecto de elementos sensibles como “el precio” que debían suponer a los consumidores.
- Y, finalmente, el conocimiento y creencias respecto de la tasa de intercambio.

5.4.1. Tarjetas de crédito y de débito

A) Conoce

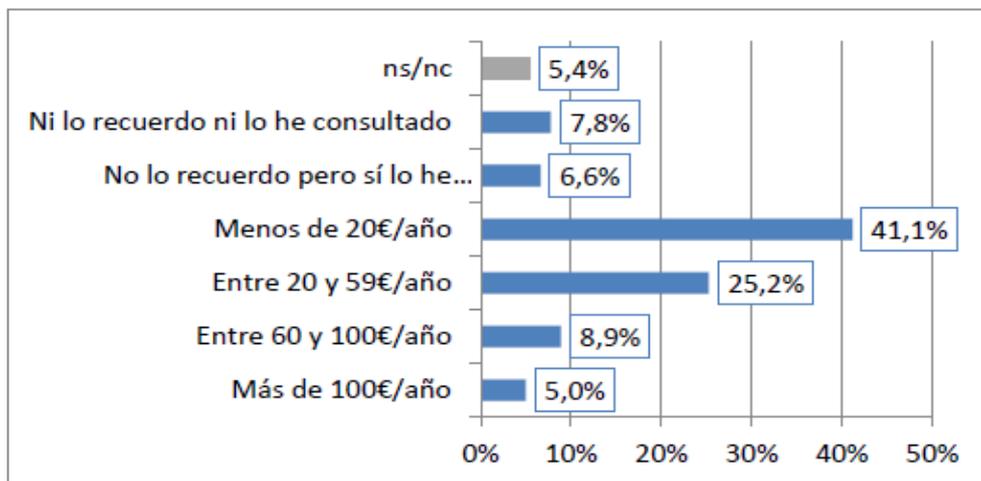
Cuando preguntamos sobre el precio que paga el consumidor por disponer de sus tarjetas de crédito o débito tenemos que...

- Un 20% no recuerda o no contesta sobre esta cuestión.
- El 41,1% señala un importe de menos de 20 euros al año.
- Un 25,2% entre 20 y 59 euros al año. Y el 14% restante por encima de los 59 euros.

En un estudio de ADICAE⁹ recientemente publicado, se recoge la evolución de las comisiones bancarias que repercutidas a los titulares de las tarjetas y en el mismo se señala respecto a las tarjetas de débito *“en el año 2.007 la cantidad media de dicha comisión era de 13,71 euros, en 2.012 es de 21,90 euros, supone un incremento del 59,73%”*.

Y, sobre las comisiones que afectan a las tarjetas de crédito que *“en el año 2.007 la cantidad media de dicha comisión era de 28,43 euros, hoy es de 38,45 euros. Se ha incrementado en un 35,24%”*.

Cuadro 31. Comisiones que paga al banco por sus tarjetas



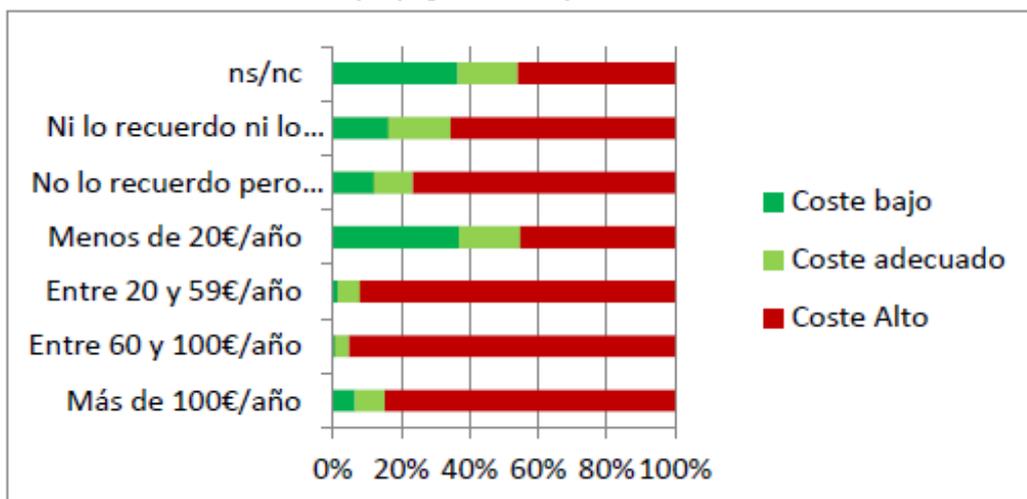
⁹ Estudio “Análisis de las comisiones en tiempos de crisis. Periodo 2007-2012” Diciembre 2012 elaborado por el equipo técnico de ADICAE en el que se recogen todas las modificaciones que han experimentado las comisiones en los últimos cinco años comparando además las entidades bancarias más caras y más baratas. Acceso web: <http://publicaciones.adicae.net/publicaciones/pdf/Comisiones2007-2012.pdf>

B) Cree

Como veíamos anteriormente la mayoría cuenta con tarjeta de débito y la cuantía que paga por sus tarjetas coincide con el importe medio de las mismas.

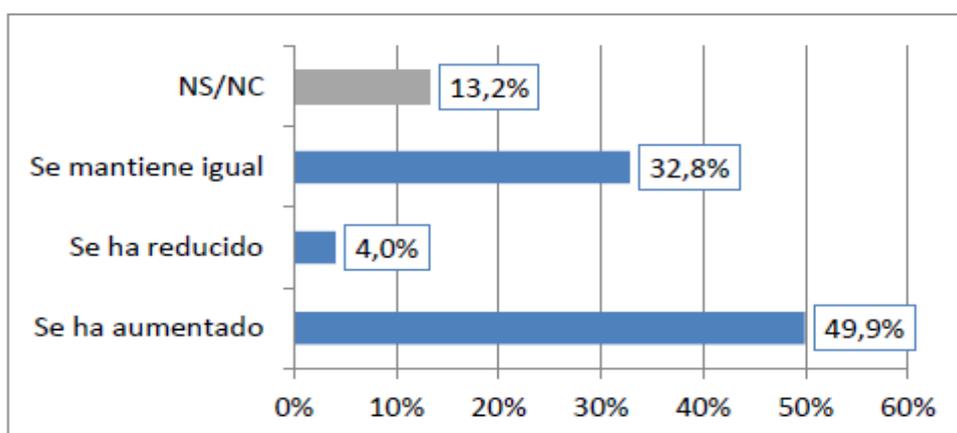
Al pedirles que valoren la cuantía del coste que pagan nos encontramos con lo que podemos interpretar como “el precio justo”: Si tomamos como media los que consideran un coste bajo y adecuado tenemos que el 54,8% considera que el precio máximo de la tarjeta debería ser de 20 euros al año.

Cuadro 32. Comisiones que paga al banco y valoración del coste



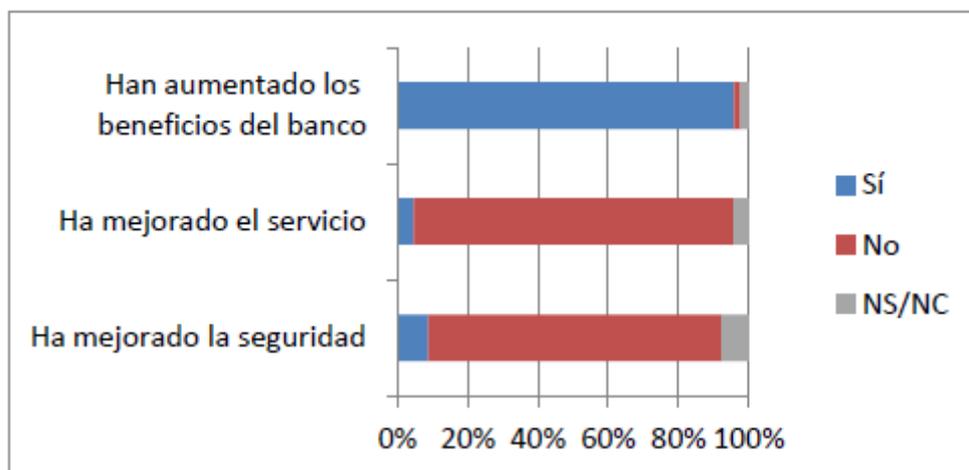
Se puede apreciar claramente en la siguiente ilustración (13) cómo la mitad de la muestra considera que las comisiones que pagan por las tarjetas han aumentado en el último año.

Cuadro 33 Variación de precios de las comisiones por tarjetas en el último año



Pero preguntadas sólo aquellas personas que consideran que las comisiones bancarias que pagan por sus tarjetas han aumentado, valoran las consecuencias de ese aumento...

- Casi la totalidad (96%) considera que esa variación en las comisiones ha supuesto un aumento claro de los beneficios del banco.
- Sólo un 8,7% cree que gracias a ese aumento de las comisiones se ha mejorado la seguridad y,
- Un escaso 4,5% relaciona la variación de comisiones con una inversión para mejorar el servicio.



Cuadro 34. Valoración del aumento de las comisiones por tarjetas

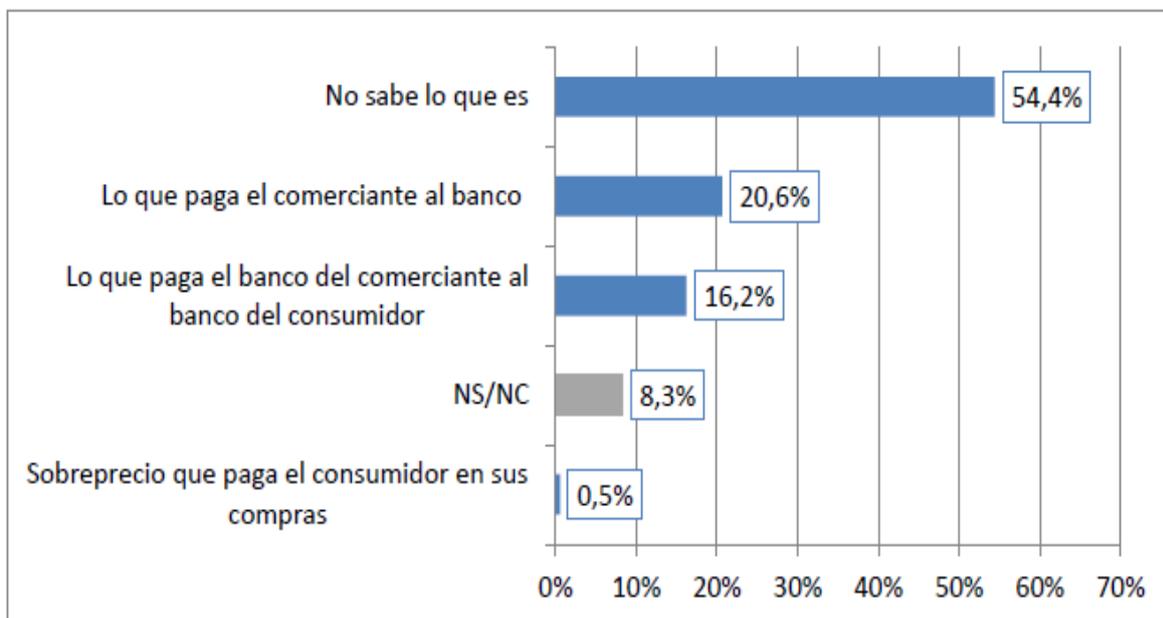
5.4.2. Tasas de intercambio y descuento

A) Conoce

Tal y como se puede apreciar la tasa de intercambio es la gran desconocida, cerca del 84% del total si se agrupan opciones manifiestan no conocer en qué consiste, y en cuanto al resto de respuestas los resultados son igualmente clarificadores:

- “Tasa que el banco del comerciante paga al banco emisor de la tarjeta (el del consumidor/titular de la tarjeta) por llevar a cabo una transacción de pago”, respuesta correcta solamente seleccionada por el 16,2% de la muestra.
- Un 21% cree, erróneamente, que es lo que paga el comerciante al banco para poder aceptar pagos con tarjeta.

Cuadro 35. ¿Sabe usted lo que representa en una tarjeta de crédito/débito la TASA DE INTERCAMBIO? En caso afirmativo, ¿podría decirnos lo que es?



B) Cree

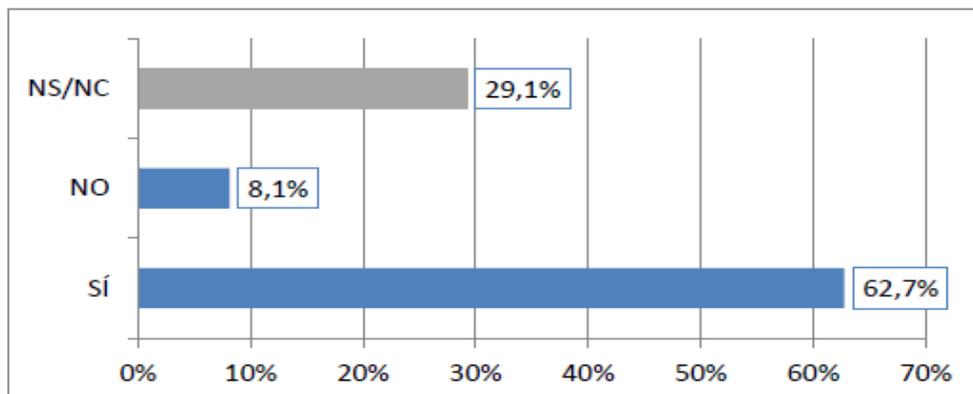
Tras aclarar a los encuestados el concepto de “*tasa de intercambio*” y de “*tasa de descuento*” se les consulta sobre las posibles consecuencias de una variación en esas tasas. Y los resultados obtenidos son los siguientes:

Efectos de una bajada de tasa: para comerciantes y consumidores

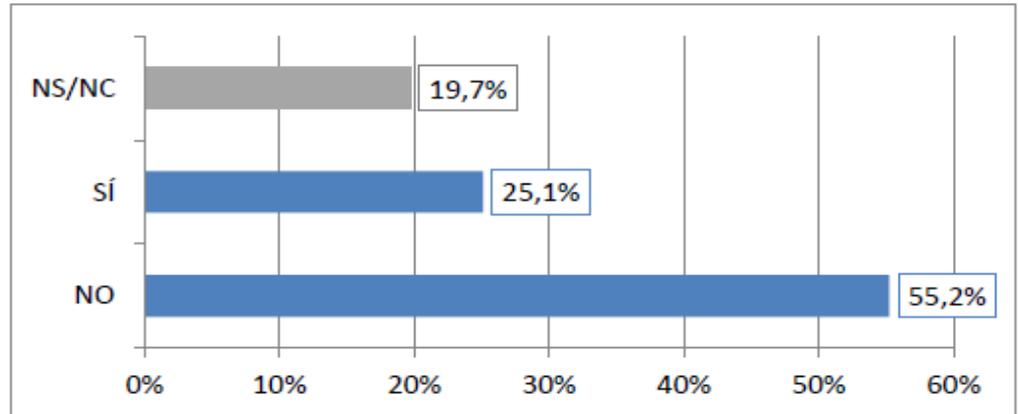
El titular de tarjeta tiene claro que una bajada de tasas para los comerciantes, no repercutirá en su beneficio:

- Un 62,7% considera que les subirán las comisiones que paga por tener tarjetas como medio de pago, ya sean de débito o de crédito, y solo un 8,1% dice que no.
- El 55,2% piensa que, en ningún caso, la bajada de tasas para los comerciantes supondrá una disminución de los precios de los productos.

Cuadro 36. ¿Cree usted que si baja la tasa de descuento para los comerciantes, aumentarán las comisiones bancarias que pagan las personas que poseen tarjetas de crédito/débito?



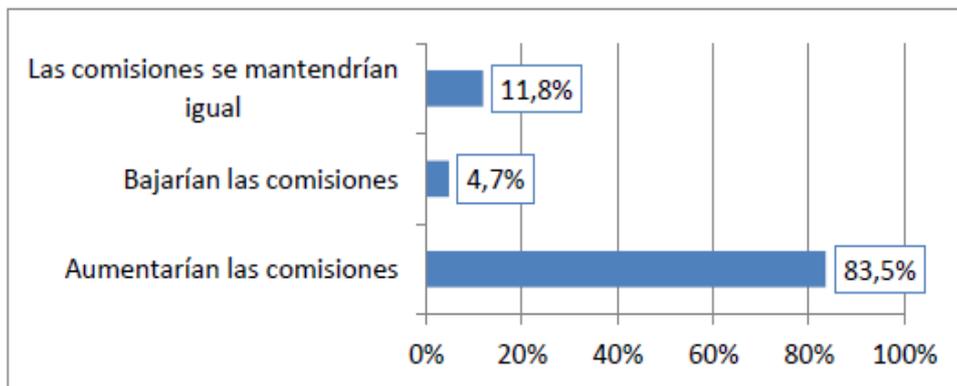
Cuadro 37. ¿Cree usted que si baja esta tasa para los comerciantes, bajará también los precios de los productos o servicios para los consumidores?



Y si los bancos ingresan menos por cada operación de tarjeta...

El consumidor considera que en ningún caso, los bancos van a reducir sus ingresos... Si se reducen las tasas que los bancos cobran por las transacciones realizadas con tarjeta, el 83,5% de los encuestados opina que las comisiones de las tarjetas subirán.

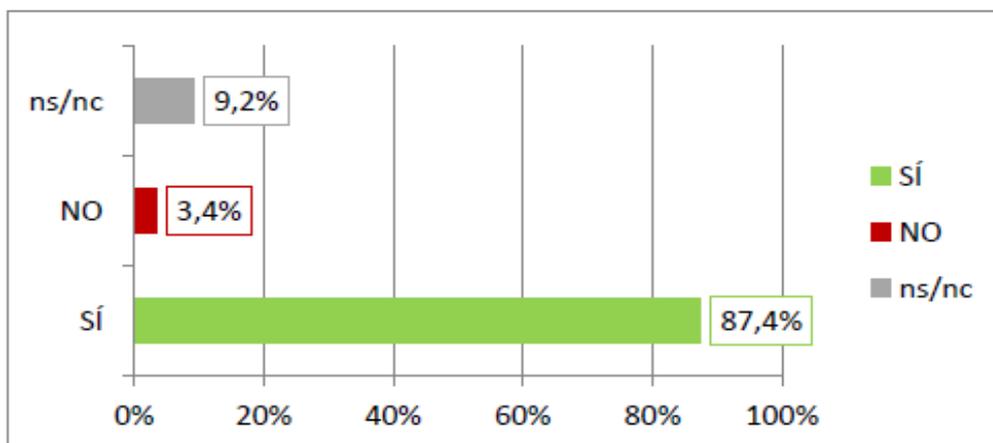
Cuadro 38. ¿Qué cree que sucedería si se redujese el dinero que los bancos ingresan de los comerciantes por cada operación con tarjeta?



Limitar: tasas y comisiones bancarias

Parece claro que para el consumidor y titular de tarjetas es clave limitar las comisiones que cobran las entidades bancarias, obteniendo una respuesta positiva del 87,4%.

Cuadro 39. ¿Cree necesario limitar por ley las comisiones bancarias que pagan los consumidores que poseen tarjetas de crédito/débito?

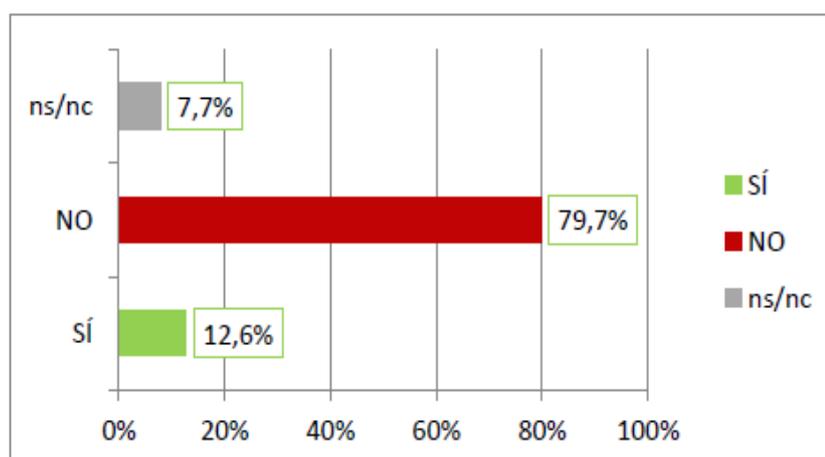


Efectos para el consumidor: Variación de precios según medio de pago

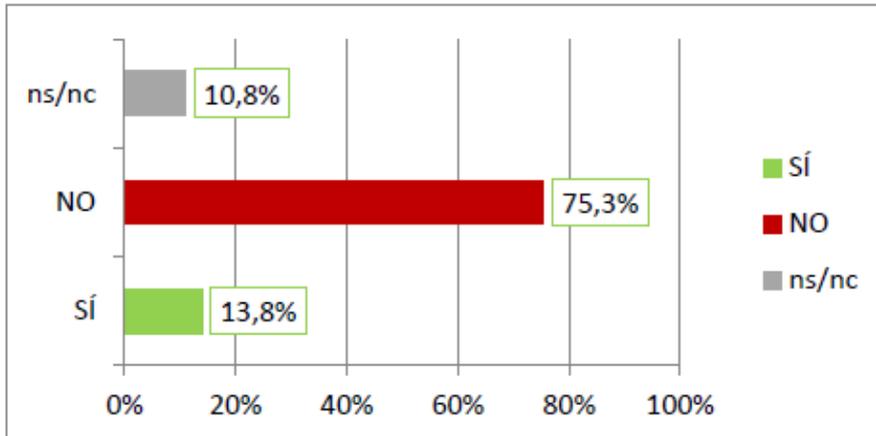
Los consumidores consideran que el precio de los productos debe mantenerse independientemente del medio de pago utilizado, esto es, tarjeta o metálico...

- Con porcentajes de casi el 80% (79,7%) opinan que los medios de pago utilizados no deben condicionar el precio que paga el consumidor.

Cuadro 40. ¿Consideraría adecuado que un comerciante aplicase un precio mayor para pagar con tarjeta que por pagar en metálico?



Cuadro 41. ¿Y a la inversa?



Cuando analizamos estas respuestas teniendo en cuenta la edad de la persona que contesta comprobamos que...

- A mayor edad (el 20% de los mayores de 65 años frente al 10% de los de entre 18 y 29 años) consideran que debería rebajarse el precio si se paga en efectivo. Posiblemente debido a que ambos grupos se consideran más vulnerables económicamente.

5.5. Conclusiones de la encuesta

Los resultados parecen señalar claramente que...

- La posesión y uso de las tarjetas de crédito y débito representa un fenómeno mayoritario en la población (más del 80%), estando el **no uso vinculado a generaciones mayores de bajo nivel cultural y escasos ingresos**.
- Son prácticamente residuales quienes habiéndolas usado en el pasado las han desechado en la actualidad (menos del 2%) y los motivos principales de tales conductas son , probablemente, los de “la necesidad de procedimientos rudimentarios de control económico” (el sobre del dinero que se va administrando billete a billete) habida cuenta de los bajos ingresos de quienes declaran dicho comportamiento
- Aunque los efectos de la crisis suponen una ligera disminución en el uso (casi un 30% las usa menos que en el pasado) parece que esta situación representa más un efecto de una disminución de ingresos y de consumo que del servicio, habida cuenta de **la mayoría que sigue utilizándolas igual o más que antes**.
- Las características propias de uno y otro tipo de tarjetas parecen conocidas y controladas a nivel mayoritario y sólo **la tasa de intercambio representa un elemento respecto del cual parece necesario mejorar el conocimiento** y control por parte de los usuarios.
- No obstante ello, y como hemos podido comprobar, cuando se les da una explicación manejable, rápidamente se entiende dicho concepto y sus consecuencias, especialmente en el caso de variaciones. Obviamente, en cualquiera de tales circunstancias sus opiniones (deseos, más que otra cosa) son más que comprensibles: **una reducción de las tasas de intercambio y de descuento nunca deberían suponer más cargos o aumento en las comisiones**.

5.6. Ficha Técnica

El estudio se realizó sobre una muestra de 3.561 cuestionarios cumplimentados válidos. Para la recogida de información se procedió a utilizar un sistema de doble anclaje...

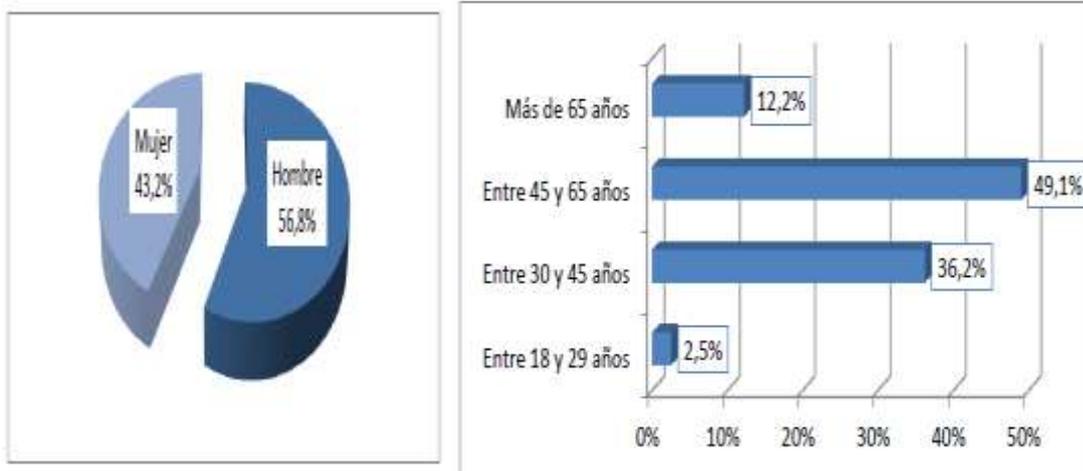
- Sondeo telefónico, efectuado sobre una muestra representativa de la población nacional.
- Consignación web difundiendo, a través de los portales de ADICAE y de una serie de universidades, el cuestionario para su cumplimentación *online*.

De ellos,

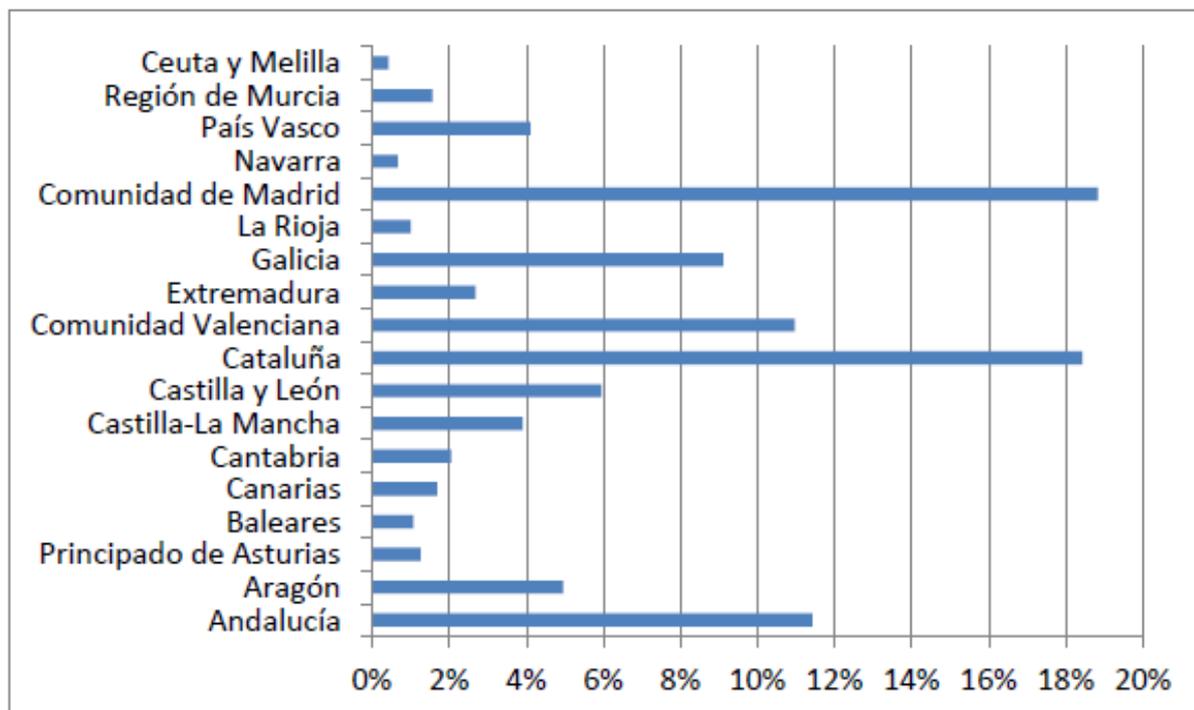
- 519 corresponden a personas que no tienen tarjeta y sólo han cumplimentado el apartado de datos demográficos.
- Un total de 3.044 personas han contestado y opinado sobre todas las cuestiones planteadas.

Perfil de la muestra:

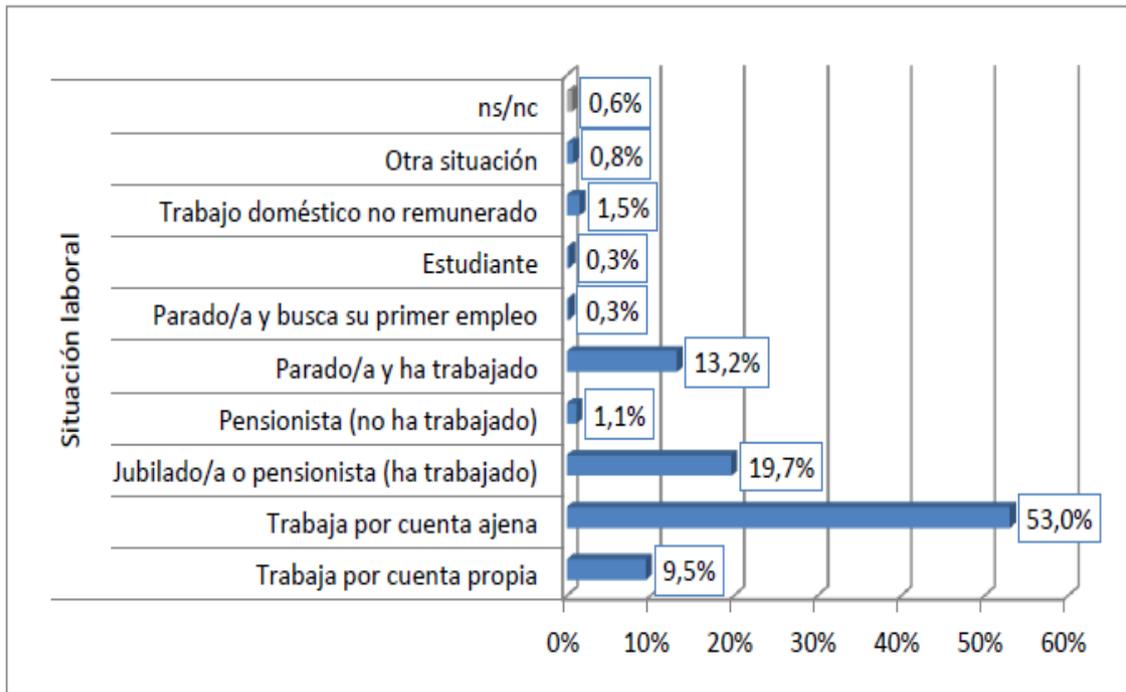
Distribución por sexo y edad



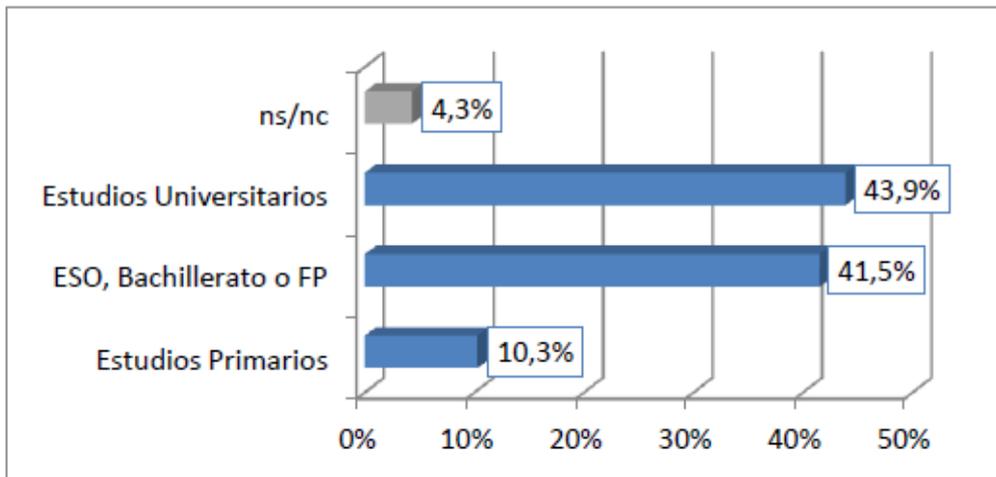
Distribución por CCAA



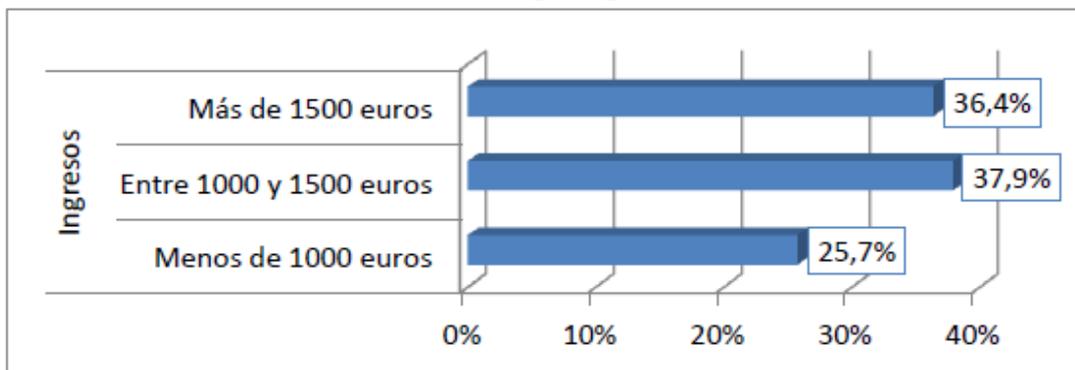
Distribución por situación laboral



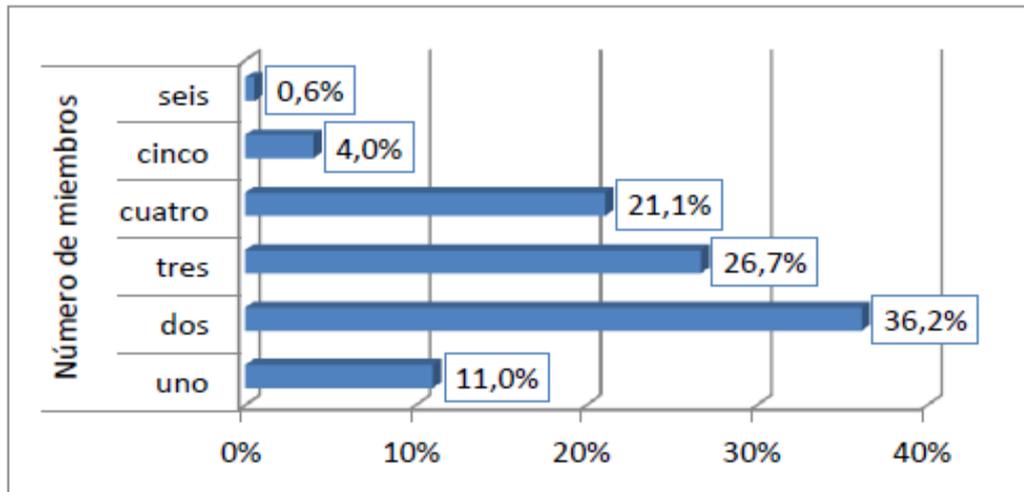
Distribución por estudios



Distribución según ingresos mensuales



Personas que conviven en el hogar



6. Otros aspectos de interés

De manera complementaria al conjunto de elementos abordados en este análisis resulta oportuno, para obtener una visión de conjunto de los diferentes aspectos de interés en relación a las tarjetas de crédito y débito, hacer una breve referencia a algunas cuestiones contenidas en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (que incorpora al Ordenamiento jurídico español la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior) en relación a los **sobrecostes aplicables en el pago con tarjetas y a la protección del consumidor ante el uso fraudulento**.

Así mismo resulta conveniente, teniendo en cuenta la experiencia en España en materia de reducción de tasas de intercambio y sus impactos en los consumidores, realizar algunas reflexiones sobre **las perspectivas de una hipotética regulación de las tasas de intercambio a nivel de la UE en el marco de las perspectivas en desarrollo respecto de la creación de una Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)**.

6.1. La diferenciación de precios finales de productos y servicios en función del medio de pago empleado. Realidad en España y habilitación contenida en la Ley de Servicios de Pago.

A diferencia de la situación que rige en otros países de la UE, **en España no se establecen diferenciaciones de precios finales de los productos en función del medio de pago empleado**. De esta forma, el precio que el consumidor abona por un bien o servicio es el mismo tanto si realiza el pago en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito.

Sí es cierto no obstante que está generalizada la práctica de limitar la aceptación de pago con tarjeta a aquellas compras cuyo importe supera los 6 €, existiendo incluso comerciantes que limitan dicho instrumento de pago a las compras superiores a 10 €.

Esta práctica es contraria a las percepciones y preferencias expresadas por los consumidores, que como se ha señalado en este estudio, consideran que no debe establecerse diferenciación de precio alguna en base el medio de pago empleado.

Sin embargo la Ley 16/2009 de Servicios de Pago incorporó la posibilidad contemplada por la Directiva 2007/64/CE de establecer sobrecostes por el uso de tarjeta para realizar una compra. Así el artículo 24.3 de la norma española indica:

"3. Será nula toda cláusula que impida al beneficiario de una orden de pago exigir al ordenante el pago de una cuota adicional u ofrecer una reducción por la utilización de un instrumento de pago específico. En todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos.

Reglamentariamente podrán establecerse límites al derecho de cobro de gastos teniendo en cuenta la necesidad de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes.

Cuando, en la utilización de un determinado instrumento de pago se exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al usuario de servicios de pago antes de llevarse a cabo la operación."

Objetivamente este artículo abre la puerta a:

- ⤴ el traslado de la tasa de descuento por parte del comerciante al consumidor, y en sentido contrario,
- ⤴ ofrecer al consumidor una reducción del precio final del producto cuando realice el pago mediante tarjeta de crédito o débito

No parece además previsible un cambio en las preferencias de los consumidores al respecto en el corto y medio plazo que permitiese establecer costes mayores en productos o servicios por el uso de las tarjetas como medio de pago, como ya sucede, al menos en determinados sectores, en países como Reino Unido.

Sin embargo, y como en este estudio se ha podido comprobar, **ha habido una "aplicación encubierta" de la posibilidad de cargar cuotas adicionales al consumidor por el empleo de las tarjetas como medio de pago**, a través de un incremento de las comisiones por tenencia y uso de las mismas **que compensa (con creces) la reducción de ingresos que para el sector bancario ha supuesto la minoración de las tasas de intercambio y las tasas de descuento**. Algo que configura un **marco de déficits de transparencia en los costes asociados a las tarjetas** y a la larga **podría suponer una barrera al desarrollo y extensión de los medios de pago distintos al efectivo**.

6.2. Prácticas de las entidades en materia de seguridad en el uso de tarjetas. Reglamentación sobre responsabilidad del usuario en España.

Resulta evidente que el uso fraudulento de medios de pago como las tarjetas de crédito y débito constituye uno de los principales temores de los consumidores en el uso de estos medios de pago, y supone por tanto una barrera a su desarrollo. Es algo que ha generado múltiples debates y que la propia Comisión Europea ha considerado un aspecto destacado sobre el que actuar.

Previamente a la aprobación de la actual normativa sobre Servicios de Pago existía desde 1990 un "*Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta*", al que se adhirieron la mayor parte de entidades bancarias. En materia de uso fraudulento de tarjetas **este Código establecía una limitación de la responsabilidad del usuario a los primeros 150 euros**. Sin embargo **la experiencia práctica demostró en España un incumplimiento generalizado en la aplicación de esta limitación**, generando un elevado grado de conflictividad entre entidades y consumidores y cercenando el camino de reforzamiento de los usuarios al que pretendía cooperar el Código.

Con motivo de la Directiva 2007/64/CE y su transposición al ordenamiento español a través de la Ley 16/2009 esta limitación de responsabilidad adquirió la condición de precepto legal. Así, el artículo 32 de la norma española establece en su apartado 1 que "*el ordenante soportará, hasta un máximo de 150 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído*".

Sin embargo **tampoco la elevación de rango de lo que antes era parte de un Código voluntario (autoregulación) al rango normativo ha resuelto el problema**, pues es habitual la existencia tanto de condiciones contractuales (abusivas por ir en contra de la norma) que establecen que esa limitación de responsabilidad sólo operará en caso de que se comunique la sustracción de la tarjeta en las 24 horas posteriores a su robo (a pesar de que el usuario puede no ser consciente de dicha circunstancia hasta 48 o más horas después),

como de prácticas que incumplen el citado artículo 32, negándose la entidad a aplicar lo previsto en dicho precepto.

Por otra parte **ha sido llamativo el retraso del sector en España en la mejora de las herramientas y tecnologías de seguridad** para tratar de luchar contra el aumento del fraude. Así en marzo de 2009 sólo el 9,5% de tarjetas había migrado a la tecnología EMV (el "chip"). Este porcentaje era del 18% al cierre de 2009. No fue hasta 2010 cuando el índice de tarjetas con tecnología EMV comenzó a experimentar aumentos significativos, que permitieron finalmente que a final de 2012 el 92% de las tarjetas hubiesen incorporado este sistema.¹⁰

De esta forma **ha sido patente la lentitud del proceso en España**, lo cual **ha aumentado la exposición de los consumidores al fraude**. A modo de ejemplo puede destacarse como las tecnologías de chip y PIN se empezaron a utilizar en España en 2008, frente a otros países que comenzaron a hacerlo en 2005, así como el hecho de que en España los niveles de fraude crecieron un 17% entre 2006 y 2009, y aunque se han reducido en los últimos años aún eran en 2012 un 8% superiores a las cifras de 2006.

En el plano transfronterizo, destaca la mitad de las cantidades defraudadas en España proceden de operaciones realizadas con tarjetas falsas emitidas en el extranjero, actuaciones que se han incrementado un 33% desde 2006 y que constituyen una barrera al desarrollo adecuado de la SEPA y del Mercado Interior en la UE.¹¹

En definitiva, a pesar de que el fraude con tarjetas bancarias ha disminuido respecto al máximo alcanzado en 2008, es general la valoración de que los niveles actuales todavía son demasiado elevados.

Esta realidad (insuficiente desarrollo de medidas antifraude eficaces e incumplimiento de la legislación en lo relativo a la limitación de responsabilidad del consumidor) hace que no pueda encontrarse justificación objetiva en los continuados y destacados aumentos de costes repercutidos a los usuarios mediante comisiones vinculadas a las tarjetas de crédito y débito.

Observatorio del Banco de España para la migración a la SEPA:
http://www.sepaesp.es/docs/Indicadores_SEPA.pdf

Fuente: http://www.fico.com/landing/fraudeurope/Evolution_Europe.html

7. Efectos sobre el mercado de una reducción de tasas de intercambio en la UE

La Comisión Europea ha considerado necesario abordar la posible regulación de diversos aspectos de los pagos distintos del efectivo, lo que se ha traducido en el Libro Verde *“Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por Internet o pagos móviles”* (COM(2011) 941 final)

En este Libro Verde la Comisión considera que la seguridad, la eficiencia, la competitividad y el carácter innovador de los pagos electrónicos resultan aspectos clave para que los consumidores, los comerciantes minoristas y las empresas en general puedan aprovechar plenamente las ventajas del mercado único, el cual se desarrollará con mayor intensidad a medida que el comercio electrónico vaya desplazando al comercio físico. Desde esta perspectiva, el Libro Verde establece diversos factores vinculados a una mayor integración y de los derivarían ventajas diversas: **1] Mayor competencia** (*“En un sector que funciona en red, como el de los pagos, el acceso al mercado de nuevos operadores o competidores de otros Estados miembros se ve facilitado por la integración.”*); **2] Mayor transparencia y posibilidades de elección para los consumidores;** **3] Mayor innovación** (*“Un mercado integrado incrementaría los efectos de escala, proporcionando así a los agentes ya establecidos mayores posibilidades de ahorrar costes o incrementar sus ingresos”*); **4] Mayor seguridad de los pagos y confianza de los clientes**

La Comisión plantea una posible regulación transfronteriza sobre la base de que:

1. El pronunciado aumento del volumen de pagos con tarjeta registrado en el último decenio y los importantes efectos de escala consiguientes **no se han traducido en una disminución significativa de los costes para los consumidores**, ni de las comisiones interbancarias o las tasas de descuento aplicadas a los comerciantes.
2. La existencia de una amplia variedad (o niveles) de tasas y los distintos plazos y alcances de los procedimientos legales, en curso o concluidos, a nivel nacional y europeo, podrían crear distorsiones en el mercado único. Esta situación podría exacerbar la fragmentación del mercado e impide que los minoristas puedan aprovechar ya las ventajas que lleva consigo un mercado único de tarjetas de pago.
3. Unas TMI (tasa medias de intercambio) elevadas pueden suponer un obstáculo a la participación en sistemas de tarjetas de bajo coste y otros sistemas de pagos.

En el marco del presente estudio el aspecto más reseñable es la evidente intención de la Comisión Europea de impulsar una regulación, a nivel europeo, de las tasa de intercambio, puesto que a pesar de destacarse que no ha habido una *“disminución significativa de los costes para los consumidores”* el aspecto relativo a las comisiones que pagan los usuarios no se encuentra recogido en el Libro Verde.

Resulta evidente que **los objetivos planteados por el Libro Verde** (Mayor competencia, mayor transparencia, mayor innovación y mayor seguridad y confianza de los consumidores) **responden a la finalidad de promover el desarrollo de un mercado interior** (europeo) y están conectadas al desarrollo de la SEPA. Sin embargo debe valorarse si esos objetivos son alcanzables con la regulación de las tasas medias de intercambio.

Tomando como ejemplo el caso español, significativo tanto por haberse producido en España una pseudo-regulación de estas tasas como por el elevado grado de bancarización de su economía, puede avanzarse que **la citada regulación no contribuirá “per se” a los objetivos perseguidos**, sino que por el contrario, **en ausencia de otras medidas complementarias, podría resultar una barrera a la consecución de los mismos**, y desde luego **conllevaría negativas consecuencias para los consumidores**.

El presente estudio ha puesto de manifiesto cómo **la reducción de las tasas medias de intercambio y las tasas de descuento que ha tenido lugar en España no ha supuesto beneficio alguno para los consumidores** en materia de competencia en el mercado de productos y servicios pagados con tarjeta (pues no ha habido reducción de precios alguna), ni en materia de costes asociados a estos instrumentos de pago. Es más, **en este último aspecto los efectos de la reducción de tasas no han sido neutros, sino negativos para los consumidores**.

Todos los datos recopilados y analizados apuntan a una **indudable traslación de costes a los consumidores**, de manera que el sector bancario en España habría buscado compensar mediante incrementos en las comisiones que aplica a los titulares de tarjetas la reducción de ingresos que le ha supuesto el menor nivel de tasas de intercambio y de descuento.

Esta realidad, caso de reproducirse a nivel europeo, impediría alcanzar los objetivos perseguidos. Se limitaría la competencia, la ausencia de regulación en materia de costes que asumen los consumidores se traduciría en una menor transparencia o en un mayor abuso aprovechando su ausencia, y la innovación carecería de incentivos objetivos económicos. En paralelo, el incremento de la confianza de los consumidores en unos medios de pago cada vez más onerosos y la seguridad de dichos instrumentos tampoco estarían garantizados.

Por lo tanto, la regulación de las tasas de intercambio como instrumento aislado tiene no sólo el riesgo de resultar ineficaz, sino de generar perjuicios injustificables a los consumidores. **Esa regulación**, sobre la que en sí misma este estudio no puede pronunciarse por resultar ajena a los usuarios al abordar las relaciones entre operadores del mercado, **sólo podría conducir a los resultados perseguidos en la medida en que se viese acompañada de medidas que evitasen la traslación de costes que ha tenido lugar en España**, es decir, en la medida en que se garantizase que las reducciones de ingresos del sector bancario derivadas de una limitación de las tasas de intercambio no son compensadas con incrementos en los costes que se repercuten en los consumidores.

8. Conclusiones y propuestas de ADICAE

Este estudio permite extraer una serie de conclusiones sobre la **muy negativa experiencia española registrada desde el acuerdo impulsado por el Gobierno en el 2005** sin la presencia de asociaciones de consumidores para reducir las tasas de intercambio y descuento en los casi 70 millones de tarjetas de crédito y débito.

Hechos: 5 grandes perjuicios para los consumidores

Las **bajadas de ambos tipos de tasas han sido muy negativas en cinco frentes** para los consumidores y la economía española, **dos directos** que revelan tanto las estadísticas oficiales como una encuesta realizada por ADICAE mediante 3.561 cuestionarios cumplimentados como válidos, y **otros tres tipos de perjuicios inducidos** ya apuntados por otros estudios cuyas conclusiones suscribimos:

-1º) Mayores subidas de precios al consumo. Con carácter generalizado **los comerciantes incumplieron su acuerdo reductor del 2005 y no trasladaron su ahorro a sus precios finales**. Estos subieron mucho más que en otros países de la Eurozona en los principales sectores beneficiados. También los precios de sus sectores se elevaron más que en años anteriores, pese a que a partir del 2007 la crisis económica presionara en sentido contrario. Así lo corrobora igualmente el que durante esta crisis la rentabilidad de esos sectores comerciales beneficiados haya sufrido menos que en los demás sectores económicos.

-2º) Mayores costes financieros. Adicionalmente, **la banca ha compensado con creces toda la reducción de ingresos** que le produjo aquel acuerdo, mediante subidas también mucho mayores en las diversas comisiones y en los tipos de interés de las tarjetas de crédito. Ambos se elevaron igualmente más que en otros países de la Eurozona donde no bajaron las tasas como y, asimismo, a superior velocidad que en años anteriores.

-3º) Menores consumo privado, crecimiento económico y empleo. En vez de resultar beneficiados por el acuerdo del 2005 los consumidores españoles, estos se han visto **perjudicados además por otras estas tres vías macroeconómicas adicionales**, ya acreditadas internacionalmente por diversos estudios previos al de ADICAE. Estos perjuicios macroeconómicos se derivan de un **inferior desarrollo de los pagos con tarjeta** respecto al efectivo, con daños colaterales al sector de pagos electrónicos, los bancos e incluso al final a los propios comerciantes.

-4º) Mayores impuestos y menores prestaciones sociales, como consecuencia de que el consiguiente avance de los pagos en efectivo favorece el crecimiento de la economía sumergida. La pérdida de impuestos que esta supone obliga al Estado a elevar la presión fiscal de los consumidores como contribuyentes, así como a recortarles prestaciones y servicios sociales.

-5º) Menor competencia del comercio e infracciones contra ella. En consecuencia, la bajada de las tasas de intercambio y de descuento desde el 2005 hasta finales del 2010 fue **un acuerdo de concertación de precios y ha frenado la competencia del comercio**, el sector menos abierto a ella, según reflejan los índices comparativos internacionales. Así lo reafirma el que no contribuyó a mejorar la producción o la comercialización y distribución de

bienes y servicios, ni a promover el progreso técnico o económico, afectado en España más que en otros países de la Eurozona donde no se impusieron tales reducciones de tasas. Este **análisis económico, jurídico y social** supone que, además de ser contrario al artículo 1 de la Ley de Defensa de la Competencia de España, todos los ya **probados incumplimientos del acuerdo contravienen el gran Tratado Europeo**. Este, en sus artículos 101 y 102, llega incluso a declarar inaplicables las infracciones a la competencia que benefician a los usuarios, que en este caso español al contrario han sido perjudicados, con datos cuya magnitudes podrían extenderse y ampliarse a toda Europa si la Comisión reproduce el caso español.

Cifras de los 5 principales perjuicios al consumo

1º) Mayores subidas de precios al consumo:

- **Totales:** Del 2005 al 2010, el **IPC armonizado** español subió el 15%, casi un **25% más que en la Eurozona** (11,3% de media), pese a la **mayor caída de actividad**.

- **Menores tasas y mayores precios:** La reducción de tasas **debería haber bajado los precios el 1,22%** por si sola en el comercio minorista, pero este **los subió un 15% frente al 11,3% de la Eurozona**. Mayores fueron las diferencias en otros sectores; **ahorro del 1,4% en las telecomunicaciones**, que **se encarecieron el 21%**, más del doble que el 8,9% en la Eurozona; el 1,3% los restaurantes y joyerías, que aplicaron carestías respectivas del 18,8% y 85,9% respectivamente, con 5 y 30 puntos de diferencia respecto a la media del euro; **ahorro del 1,2% en el transporte de viajeros, que elevó sus precios el 34%**, también el doble que en la Eurozona; el 0,23% en los súper de alimentación, encarecidos el 13,3%, también 1,1 puntos más que en los países del euro, y el 0,07% en las gasolineras, encarecidas un 29,6%, 6 puntos mas que en el promedio del euro.

- **Mayores márgenes comerciales sobre ventas:** La suma de ahorros por tasas y subidas de precios **mejoró un 16,2% los márgenes comerciales** del comercio minorista, con una banda que va **del 13,5% en los supermercados de alimentación hasta el 87,2% de las joyerías** y que pasa por más **del 35% en el transporte, 30% en gasolineras y más del 20% en restaurantes y telecomunicaciones**.

- **La desconvergencia España-Eurozona** arrojada por esas sumas de esos ahorros de márgenes y mayores precios alcanzó **en el comercio minorista casi el 5% de las ventas y el 6% en restaurantes y gasolineras**, aunque **superó el 30% en joyerías, 17% en transporte de viajeros y 13% en telecomunicaciones**, con solo el 1,3% en los super.

- **Mejora de la rentabilidad:** La rentabilidad de esos sectores comerciales beneficiados mejoró en los dos primeros años de auge y ha sufrido menos que en los demás sectores económicos durante la crisis. En todo el periodo 2005-2010, mientras **la industria y la energía españolas mermaron su rentabilidad media un tercio** (de 3,7 a 2,9 a puntos respecto a sus niveles respectivos del 9,8% y 8,9% en el 2005), **el comercio y la hostelería solo la ha visto reducida en cuarta parte** (2,6 puntos sobre su 10,3% de rentabilidad exhibida el año 2010) pese a la fuerte caída de las ventas totales.

- Los **consumidores encuestados dicen ignorar en su inmensa mayoría estos efectos:** un 54% reconoce que ni siquiera saben y solo un 16,2% acepta con la respuesta correcta al elegir entre tres opciones. Pero **la gran mayoría opina que, si bajan las tasas**, los comerciantes **no variarán por ello los precios** de los productos y que por el contrario **aumentarán las comisiones** bancarias para los titulares de tarjetas. Para casi el 90% la principal ventaja de las tarjetas es pagar compras sin necesidad de llevar efectivo encima (89,2%), mientras que la ventaja de obtener descuento sólo es citada por menos del 16%

2º) Mayores costes financieros:

- Dentro de la cesta de la compra que erosiona el poder adquisitivo de los consumidores, los **precios de los servicios financieros subieron en España un 27%, casi cinco veces más** que en toda la Eurozona (5,8%). De todos los países del euro, solo Eslovenia y Eslovaquia han tenido mayores subidas que España.

- Lo anterior sucedió porque algunos de **los principales sectores del comercio minorista han utilizado las bajadas de las tasas de descuento para reducir sus gastos financieros, incluso mientras aumentaba sus ingresos financieros** sin bajar los precios al consumo durante el periodo de auge económico que duró hasta el 2008.

- La banca, al contrario que los consumidores, ha logrado defenderse de los menores ingresos por tasas de intercambio (entidades emisoras) y por tasas de descuento (entidades adquirentes). Su resultado ha **compensado con creces toda la reducción de ingresos, mediante dos tipos de subidas, mucho mayores en importe total** que las bajadas de tasas:

A) En las **diversas comisiones de emisión y renovación de todas las tarjetas** (71,5 millones al terminar el 2010, de ellas casi 42,9 de crédito y 28,6 de débito), la subida ha acumulado más de **2.300 millones de euros** entre el 2006 y el 2010, cerca del 80% de los más de 2.700 millones de euros pagados de menos por los comerciantes a los bancos a raíz de que las tasas de descuento bajaran del 1,52% al 0,74% en promedio.

B) En los **tipos de interés de las mayoritarias tarjetas de crédito**, que al terminar 2010 alcanzaban un promedio del 19,32% en España, frente al 16,59% en toda la Eurozona (incluida la propia España, que representa casi un 13% de ella). Ese sobrecoste de 273 puntos básicos afrontado por los consumidores españoles supuso **1.911 millones de euros solo en el año 2010**, antes de que subieran las primas de riesgo con fuerza. A ello contribuyó el que los saldos deudores de los consumidores crecieron desde los casi 26.000 millones de euros del 2005 hasta los 70.000 millones al terminar el 2010.

- Estos resultados son avalados por los consumidores encuestados, entre quienes las **comisiones son el principal aspecto percibido como negativo de las tarjetas (54,8%)** y casi todos (96%) piensan que han aumentado los beneficios del banco. Sólo un 8,7% cree que gracias a ese aumento de las comisiones se ha mejorado la seguridad y un escaso 4,5% relaciona la variación de comisiones con una inversión para mejorar el servicio, objetivos que también figuraban entre los del acuerdo del 2005.

- El **83,5% de los encuestados opina que las comisiones de las tarjetas subirán** y solo el 4,7% que también bajarían si se reducen las tasas que los bancos cobran a los comercios. Informados de lo que son las **tasas de intercambio y descuento, un 62,7% considera que si bajan les subirán las comisiones** que pagan por tener tarjetas, solo un 8,1% dice creer que no, y el resto no sabe o no contesta.

- En cambio, las opiniones o deseos de los consumidores indican que una reducción de las tasas de intercambio y de descuento **nunca deberían suponer más cargos**. De ahí que el **87,4%, sea partidario de imponer topes, frente a solo el 3,4% contrario**.

- Los consumidores consideran que el "**precio justo de las tarjetas**", debería ser un máximo de **20 euros al año, la tercera parte de que resulta ser**. Pero un 20% no recuerda o no contesta sobre el precio que paga y el 41,1% señala un importe inferior a 20 euros al año.

-3º) Menores consumo privado, crecimiento económico y empleo:

- Desde el 2008 en que empezó la crisis hasta el 2012, la aportación de las tarjetas al consumo (y con ella al crecimiento y el empleo) fue en España **una cuarta de la media mundial**, según un estudio de la agencia Moodys (2013) en los 56 países de mayor renta mundial. En estos las tarjetas **elevaron el consumo un 0,7% , y en España solo un 0,16%** (5.700 millones de euros de valor añadido en los cinco años), a pesar de que el menor desarrollo del negocio suponía en principio un estímulo al mayor crecimiento.

- Tampoco cabe atribuir la mayoría de ese diferencial negativo hispano a los ajustes por la crisis de deuda de la periferia europea, pues **en Irlanda las tarjetas aportaron un 0,99%** al consumo desde el 2008, **en Portugal un 0,39% y en Italia un 0,21%**.

- Según la encuesta de ADICAE, **un 30% utiliza las tarjeta solo 1 a 4 veces al mes**, otro 33% la usa a diario o casi a diario, y el 37% la utiliza de 2 a 3 días por semana.

- El **66,7% señala usar las tarjetas poco (37,1%) o muy poco (29,6%)**. Es decir, pagan sus compras con ellas algunos días, dos o tres días a la semana o muy poco: de una a cuatro veces por mes. Tan sólo un tercio de los encuestados las utiliza casi todos los días (26,2%) o de cuatro a seis días por semana (7,1%).

-4º) Mayores impuestos y menores prestaciones sociales:

- Como apuntan numerosos estudios (además del de Moodys, Funcas, Gestha, etc), la gran mayoría de los consumidores encuestados comparten la opinión de que los pagos en efectivo favorecen el **crecimiento de la economía sumergida, y con ella la pérdida** de impuestos que obliga al Estado a elevar la presión fiscal, así como a recortarles prestaciones y servicios sociales.

- Por ello, casi el 80% (79,7%) opinan que los comerciantes **no deberían aplicar precios mayores a quienes paguen con tarjeta** respecto a quienes lo hagan en efectivo, mientras que a la inversa **el 75,3% dice que tampoco se debería encarecer por usar metálico**.

-5º) Menor competencia del comercio e infracciones contra ella:

- Pese a que las estadísticas oficiales de organismos internacionales señalan que el sector **comercial español es uno de los menos abiertos a la competencia de Europa** (caso de los indicadores de la OCDE), los resultados del acuerdo del 2005 han elevado también la brecha de convergencia con el resto de la Eurozona.

- Todo lo apuntado anteriormente y los **análisis económico, jurídico y social de ADICAE indican que**, además de contrario al artículo 1 de la Ley de Defensa de la Competencia de España, los ya **probados incumplimientos contravienen el gran Tratado Europeo, y en concreto de sus artículos 101 y 102**.

- En conclusión, **ni el consumidor se ha beneficiado con bajadas de los precios, ni el sector ha ganado eficiencia económica, ni España ha avanzado hacia la convergencia con Europa**, sino todo lo contrario. **Tampoco la seguridad de estos medios de pago, ni la confianza de los consumidores en los mismos, se han visto reforzados, a pesar de la traslación de costes que desde el sector financiero se ha producido hacia los usuarios**.

Propuestas para evitar perjuicios mayores a los consumidores

-1ª) Revisar o renunciar al proyecto europeo de bajada de las tasas de intercambio, tras dar audiencia a ADICAE y a las organizaciones similares de consumidores de otros países en los procesos de decisión. En su lugar, la nefasta experiencia española aconseja **impulsar con regulaciones y controles la reducción de todos los costes y precios** pagados por los consumidores al sector financiero y al comercio. Y si por la evolución tecnológica o de los hábitos del consumo han de bajar las tasas de descuento (como en los pequeños pagos), asegurar que eso repercuta en beneficio de los consumidores, no en su perjuicio como en España. Por tanto, hay que crear mecanismos para vigilar que el comercio traslade todos sus menores costes en menores precios, dando **plena y efectiva participación a los consumidores** en los observatorios, foros y demás instituciones de control social europeos y nacionales.

-2ª) Estimular la reducción de todas las comisiones y tipos de interés que frenan el desarrollo de las tarjetas y en general de todos los demás medios de pago electrónicos. Además de **establecer mecanismos que impidan que los menores ingresos de la banca derivados de una reducción de las tasas de intercambio se vean compensados mediante incrementos de comisiones e intereses a los consumidores** (o en su defecto renunciar a bajadas de tasas de intercambio impulsadas desde el poder ejecutivo), hay que **mejorar el proyecto de directiva sobre transparencia en las cuentas bancarias**, incluyendo especialmente en ellas todas las operaciones de débito pero también de crédito realizadas con tarjetas.

-3ª) Promover el consumo privado, y así el crecimiento económico y empleo, con **campañas de educación financiera y a favor de un uso seguro y eficiente de los pagos electrónicos**.

-4ª) Desincentivar la economía sumergida con estímulos apropiados, dar ejemplo con un mayor **uso intensivo de los ingresos y pagos electrónicos desde las administraciones públicas**, e **incluso elevar las sanciones a la utilización del efectivo para el fraude** y la corrupción, prácticas que terminan por perjudicar a los consumidores por la vía trasera de provocar mayores impuestos y menores prestaciones sociales.

-5ª) Aumentar la competencia del comercio y castigar las infracciones contra ella de manera que **favorezcan realmente a los consumidores y no a los lobbies de la banca y del gran comercio**.