

# Polémica por rechazo a pago con efectivo por parte de adultos mayores



Muchos se niegan a usar el dinero plástico y prefieren seguir usando efectivo. / AGENCIAUNO

**Grave caso.** Denuncian que local de comida rápida no los atendió porque no iban a cancelar con moneda digital.

**Multas.** La empresa arriesga millonaria multa, pues la ley impide que se discrimine respecto del modo de pago.

**Marcelo González Cabezas** Innegable es el crecimiento del uso del dinero electrónico en el país, tendencia que aumentó durante la pandemia de coronavirus.

De acuerdo con datos oficiales, en marzo de 2024 el

66% del consumo de los hogares en Chile fue pagado con alguna tarjeta (débito, crédito o prepago), y el restante 34% fue cancelado con medios distintos de las tarjetas (efectivo o cheques).

Y un estudio del año pasado de la consultora Ipsos mostró que el 91% de los chilenos usó aplicaciones de pago, mientras que el 92% empleó tarjetas de débito. Pero aún mucha gente prefiere usar efectivo, como es fácilmente detectable, especialmente entre personas de la tercera edad.

Y una carta del abogado César Eugenio Vargas Rojas publicada en El Mercurio dio cuenta de una situación discriminatoria que presenció contra dos adultos mayores, quienes en un negocio de comida rápida fueron rechazados por querer pagar con efectivo.

“Lamentablemente se tuvieron que retirar del establecimiento, dado que al no manejar algún método de pago electrónico dicha franquicia no les permitió hacerlo a través de dinero en efectivo”, precisó la misiva.



**“Los medios de pago electrónicos son alternativos, y no implican el rechazo al efectivo. Si ello pasa, se está incumpliendo la Ley del Consumidor”.**

**HERNÁN CALDERÓN RUIZ**  
 Presidente de la Conadecus

Desde el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) dijeron en Emol que “mediante la normativa del Banco Central de Chile y la Ley del Consumidor se puede concluir de manera clara que los consumidores siempre tendrán derecho a pagar por los productos y servicios mediante dinero en efectivo, y las empresas, en principio, no pueden negarse a recibirlo”.

Las empresas que incumplan esta obligación se arriesgan a multas de hasta 300 UTM, más de 20 millones de pesos, por cada infracción.

Y Hernán Calderón Ruiz -presidente de la Corpora-

ción Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus)-, dijo que “legalmente, ningún comercio puede restringir el pago en efectivo. La Ley del Consumidor lo tiene claramente establecido y el Banco Central también. Toda la norma indica que el efectivo es el dinero que circula en el país, es la moneda que usamos y, por lo tanto, no puede ser negado el pago con ese medio”.

Según el líder de la Conadecus, “los medios de pago electrónicos son alternativos. Son medios opcionales, pero no implican el rechazo al efectivo. Por lo tanto, en este caso el comercio que prohíbe el pago en efectivo está incumpliendo la Ley del Consumidor y se arriesga a recibir multas altísimas... Además, está perjudicando a los consumidores, en este caso a dos adultos mayores, quienes como sus pares pueden tener más dificultades con los medios digitales, pues a veces no conocen cómo deben ser usados”.

Calderón recordó que “una parte importante de la población se resiste a usar el dinero plástico, pues tiene la costumbre de pagar con efectivo. Por eso tiene que quedar claro que el efectivo debe ser recibido por los negocios. Esta situación le abre al Sernac la posibilidad de fiscalizar de forma profunda al respecto y aplicar las multas correspondiente para terminar con esta práctica”.