

# Las «maromas» que aplican comerciantes a falta de vuelto en efectivo

Ante la falta de bolívares electrónicos, la pérdida del valor de los billetes venezolanos y la escasez de dólares de baja denominación, los comercios han ofrecido algunas opciones para tratar de solventar el problema del vuelto a los clientes que van a pagar con divisas. Algunos transfieren el cambio en bolívares a la tasa del día a través del servicio de pago móvil, unos entregan vales y pagarés que improvisan con cualquier papel que tengan a la mano y otros instalaron en sus sistemas un registro para que los consumidores tengan un saldo a favor que puedan usar la próxima vez que vayan al establecimiento.

Un papel lleno de grasa con un escrito que dice «1\$ positivo», además de una firma y de la fecha de la transacción, fue lo que le dieron a Carmen Inojosa en un negocio ubicado en Los Símbolos, al suroeste de Caracas, donde venden las empanadas y los pastelitos en un dólar.

«Ese papel que me dieron valía más que un billete de 50.000 bolívares, el de más alta denominación», expresó Inojosa. En efecto, en ese momento el papel tenía un valor de 1,8 millones de bolívares, el equivalente a 36 billetes de 50.000. «Pedí un pastelito y dos empanadas. Cuando fui a pagar con un billete de 5 dólares, me dijeron que no tenían cambio. Me dieron un dólar de vuelto en efectivo y me preguntaron si quería que me hicieran un papelito con el monto que me adeudaban, que podía buscar a partir del día siguiente».



Foto: Carmen Inojosa

A Argelia Perdomo le sucedió lo mismo que a Inojosa. En una tienda de electrodomésticos en El Junquito pagó con un billete de 20 dólares una cocina eléctrica de dos hornillas, que costaba 18 dólares. Como el comerciante no tenía para darle los dos dólares ni en efectivo ni en bolívares al cambio del día, tampoco algún producto que tuviera ese valor, le dieron un papelito con el monto del vuelto y con el sello del lugar. «Pasé varios días después y me dieron los dos dólares», dijo Perdomo.

# El caos de la dolarización informal

Desde principios de 2019, y sobre todo con los apagones de marzo de ese año que afectaron los pagos por punto de venta y transferencia, Venezuela ha visto avanzar un proceso de dolarización informal de su economía como una respuesta a la hiperinflación, que lleva más de tres años pulverizando el poder de compra del bolívar. El gobierno de Nicolás Maduro, luego de años de satanizar al dólar, ahora bendice a la moneda estadounidense e incluso sostiene que ha funcionado como una «válvula de escape».

El problema es que esta dolarización de facto se ha alimentado de ingresos generados por actividades legales e ilícitas (como minería ilegal y contrabando) y de los ahorros que los venezolanos generaron antes del control cambiario, y no mediante la presencia en la nación de bancos y capitales extranjeros ni de un suministro oficial. La mayoría de los dólares en efectivo que circulan en el país, que según Ecoanalítica son unos 2.000 millones de dólares, son de las denominaciones 20, 50 y 100, lo que dificulta los pagos en montos inferiores a estos.

El economista Luis Arturo Bárcenas, miembro de Ecoanalítica, explica que desde hace mucho tiempo, incluso antes del control cambiario que implementó Hugo Chávez en el 2003, no ha habido una cocirculación de dos monedas en Venezuela y, en ese sentido, ni las autoridades ni el sector privado estuvieron preparados para asumir una mayor dolarización en materia de dotación de billetes. «El control cambiario limitó en gran medida las transacciones en divisas en el país».

«La economía local no goza de los mecanismos tradicionales de inyección de divisas que pueden gozar otros países. En otras naciones, incluso de la región, hay una penetración mayor de la banca extranjera, una apertura al comercio internacional y una mayor libertad para que los capitales externos inclusive en efectivo entren de mejor manera a la economía local. Eso hace que esos mercados tengan esas disponibilidades de efectivo. En Venezuela, más allá de las negociaciones que se hacían vía Cadivi y de las actividades ilícitas (narcotráfico, contrabando de gasolina y de comida, etc.), el único gasto en efectivo que se hacía en Venezuela era básicamente vía turismo, y, en ese sentido, no podemos pensar que el flujo de billetes de 1, 5 y de 10 haya sido lo suficientemente amplio para que supla la demanda de esos billetes hoy día».

## Saldo positivo

La cadena de supermercados Excelsior Gama implementó recientemente un nuevo mecanismo para tratar de solucionar los problemas con el cambio. Consiste en registrar en el sistema el vuelto que queda pendiente como un saldo positivo para que el consumidor lo pueda usar cuando regrese a ese establecimiento o a cualquiera de sus tiendas.

En la factura de la compra que le dan al cliente también está reflejado el monto «acumulado» y el monto «disponible», ambos expresados en dólares.

Con un billete de 50 dólares, Luisa pagó 18 dólares por un mercado sencillo que hizo para su casa en el Excelsior Gama de Santa Eduvigis, pero no tenían para darle el cambio completo. La cajera le dijo que podía darle dos dólares en efectivo y uno de 20, pero no tenía para entregarle los 10 dólares que faltaban. Además, le relató que más temprano ese día una señora esperó una hora por un billete de 10. La opción que le dio la trabajadora fue guardárselos en el sistema para que los usara cuando quisiera en el establecimiento o en cualquier otro sucursal de la cadena.

«Puse mi huella, la muchacha me dio mi vuelto de 22 dólares como si yo hubiera pagado 28 y me dijo que podía usar los 10 dólares en cualquier supermercado Excelsior de la ciudad, que eso me va a aparecer reflejado cuando ingresen mis datos», contó Luisa. «Esta fue la primera vez que me ofrecieron esa opción. En cierta forma te ayuda para nuevas compras, pero es chimbo si necesitas el vuelto completo porque tienes otros gastos inmediatos».



Otros comercios ofrecen a los consumidores que pagan en divisas dar el vuelto en bolívares a través de una transferencia bancaria o de un pago móvil. A Josefina Campos, por ejemplo, quien en una tintorería pagó con un billete de 10 dólares un servicio que le costó siete dólares, el comerciante le ofreció darle los tres dólares de vuelto en bolívares mediante un pago móvil. «Me pareció chévere porque yo estaba corta de bolívares ese día y los necesitaba para pagar el estacionamiento».

Bárcenas afirma que el sector privado, que mueve un *stock* importante de dinero al día, tiene ahora la oportunidad de crear mecanismos electrónicos que permitan lidiar con el problema de la escasez de billetes de baja denominación, como que guarden un saldo a favor del cliente. «Es más probable que

lo hagan comercios de consumo masivo que tienen una amplia red de comercios. Es la solución más barata que tienen».

Bárcenas señala que los comercios más pequeños pueden implementar otros mecanismos, como redondear los precios o vender paquetes de productos. Por ejemplo, combos de varios paquetes de harina de maíz precocida y de pasta que cueste 20 dólares y que no se puedan comprar por separado. «Un comercio medianamente pequeño también podría establecer un talonario que indique que el consumidor compró ahí y la fecha y un sistema como Excel para registrar y verificar esas compras. Esto funcionaría sobre todo en negocios que tengan la misma cartera o el mismo grupo de clientes, donde hay confianza».

Los verduleros de la Colonia Tovar que venden sus productos cerca de Los Símbolos tienen un registro centralizado donde verifican los saldos positivos de sus clientes, entre ellos Alexis Rodríguez, a quien también le han dado papelitos con el saldo a su favor. Y en el mismo mercado a cielo abierto donde están los vendedores de verduras, Rodríguez cuenta con una charcutera que le envía mensajes de texto donde le indica cuánto le queda para la próxima compra. «Registra en una carpeta la diferencia a favor del cliente y de eso tienen conocimiento todos, pues hay un registro escrito. Ella tiene su cuaderno y envía un mensaje con la constancia de cuánto queda. También acepta dar el vuelto en bolívares».

Pero, los papelitos de vales por sí solos, en términos de seguridad, son poco fiables, «no hay un mecanismo de validación certero», sostiene Bárcenas.

En este sentido, un comerciante de la avenida Sucre sostiene que la entrega de vales improvisados no sirve y que puede generar ciertas complicaciones que lo hacen inviable. «Al final trae problemas porque puede pasar que cuando el cliente regrese no esté el comerciante que se lo dio. El trabajador que lo atienda le dirá que venga cuando esté. Por eso lo veo ilógico. Y al final es como no dar el vuelto, nos quedamos en lo mismo. No soy partícipe de eso ni lo apoyo».

*«El vuelto es un tema delicado. Aquí a veces llegan personas y me dicen, por ejemplo, que van a pagar algo que cuesta un dólar con un billete de 5. Si tengo la disponibilidad doy el vuelto, pero generalmente no tengo para dar cuatro billetes de un dólar. Pero aun así no los obligo a consumir el dinero completo».*

La dueña de un negocio en la avenida Sucre, donde venden huevos y embutidos, señala que uno de los problemas de dar papelitos que funcionan como una especie de pagarés es que puede suceder que cuando los consumidores regresen al establecimiento para cobrar su cambio no tengan el dinero. «Cuando no tenemos para dar vuelto se le dice a la persona que no hay y que si quiere se le anota en un papelito para que lo vengán a buscar dentro de un rato. Pero hay gente que se molesta, imagínate que tú llegues y no tenga el vuelto. La gente se molesta y piensa que uno se lo está reteniendo, pero es que si no nos llega...».



Foto: Carlos Seijas Meneses

Algunos establecimientos y locales de comida dan chucherías como cambio, incluso grandes negocios como las tiendas por departamento Beco.

En los negocios que aún no ofrecen ninguna de estas opciones para resolver el problema del cambio, algunos consumidores que tienen para pagar solo billetes de alta denominación se van de las tiendas sin consumir.

Gerardo Villamizar no pudo comprarse los lentes que necesita para ver, que costaban 77 dólares, ni un par de botellas de vino en cinco dólares cada una –que quería llevar al cumpleaños de una amiga– porque ni la óptica ni el bodegón tenían cambio para un billete de 100 ni para uno de 20, respectivamente. «Qué fastidio todo en este país», le dijo a la cajera del bodegón. «Ni teniendo dinero uno puede pagar».

La queja de la falta de sencillo para dar el vuelto trascendió a tal punto que hubo una regulación por parte del gobierno. El 22 de febrero, funcionarios de la administración de Maduro ordenaron a representantes de la cadena de farmacias Farmatodo que bajaran los precios de todos sus productos y que crearan un «sistema de vuelto en divisas».

Sin embargo, Bárcenas asevera que no se puede esperar que luego de la orden del gobierno los comercios empiecen a dar vuelto, pues la cantidad de dólares que circulan en el país no ha aumentado. Sigue siendo el mismo como consecuencia de los efectos de la pandemia sobre las actividades que generan una entrada de divisas al país y el colapso del sector petrolero, más por la destrucción de la industria en manos del chavismo y las sanciones internacionales que por la situación de la covid-19.

Además, las expectativas de que la falta de dólares de baja denominación se recrudezca en el corto o mediano plazo hace que consumidores y comerciantes prefieran guardar los billetes, lo que genera una disminución de la circulación de estas piezas y una especie de escasez forzada por la visión que tiene el venezolano en materia de dotación de billetes.

Bárcenas prevé que Farmatodo apunte a un sistema como el implementado por el Excelsior Gama de guardar el vuelto de los clientes para que puedan usarlo en su próxima compra en el establecimiento.

Con información de TalCual