

## EL GOBIERNO ELIMINA LA DOBLE COMISION EN CAJEROS Y OBLIGA A LAS ENTIDADES A NEGOCIAR ENTRE SÍ. LA GUERRA CONTINÚA<sup>1</sup>

**Lourdes García Montoro**

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

El Gobierno ha puesto fin a la incómoda polémica surgida después de que Caixabank comenzase a cobrar una comisión de dos euros por retirada de efectivo en sus cajeros a los no clientes el pasado mes de marzo<sup>2</sup>. Hasta el momento, se permitía la autorregulación de las entidades de crédito en cuanto al cobro de comisiones, pero la situación de desprotección del consumidor y falta de seguridad jurídica que generó el cobro de la doble comisión por retirada de efectivo hacía inevitable la regulación del sector a este respecto.

### **1. Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos**

El Real Decreto-ley 11/2015<sup>3</sup>, de 2 de octubre, ha modificado la Ley 26/2009 de servicios de pago en el sentido de añadir una nueva disposición adicional segunda en la que se establecen una serie de medidas para regular el cobro de comisiones por retirada de efectivo en cajeros automáticos. El nuevo modelo se configura de la siguiente forma:

- La entidad titular de un cajero automático no podrá exigir cantidad alguna a los clientes de entidades distintas por retiradas de efectivo desde su terminal, pero sí podrá exigir el pago de una comisión a la entidad emisora de la tarjeta.
- La entidad titular del cajero deberá informar al no cliente de la comisión que se cobrará a la entidad emisora de su tarjeta y de la posibilidad de que este

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

<sup>2</sup> GARCIA MONTORO, L., "La última cacicada de los grandes bancos: doble comisión por retirada de efectivo", CESCO, septiembre 2015, [http://blog.uclm.es/cesco/files/2015/09/La-%C3%BAltima-cacicada-de-los-grandes-bancos\\_doble-comisi%C3%B3n-por-retirada-de-efectivo.pdf](http://blog.uclm.es/cesco/files/2015/09/La-%C3%BAltima-cacicada-de-los-grandes-bancos_doble-comisi%C3%B3n-por-retirada-de-efectivo.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10633](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10633)

coste le sea repercutido total o parcialmente, con la finalidad de recabar su consentimiento expreso.

- El consentimiento del titular de la tarjeta obligará a la entidad emisora al pago de la comisión exigida por el titular del cajero.
- La comisión a satisfacer por la entidad emisora a la entidad titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas.
- En caso de retirada de efectivo a débito, la entidad emisora de la tarjeta no podrá repercutir a su cliente cantidad superior a la cobrada como comisión por el titular del cajero a la propia entidad emisora, ni aplicarle cantidad adicional alguna.
- En caso de retirada de efectivo a crédito, la entidad emisora de la tarjeta sí podrá aplicar al cliente un importe adicional por este concepto, sin que dicha cantidad pueda superar al importe cobrado en los cajeros de su propia entidad.
- Las entidades titulares de cajeros o emisoras de tarjetas informarán al Banco de España de las comisiones por retirada de efectivo que vayan a aplicar.

Los operadores afectados por la norma deberán adaptarse a lo previsto en la misma antes del 1 de enero de 2016.

Aunque la adopción de estas medidas pone fin a las dobles comisiones por retirada de efectivo en cajeros, surgen algunas cuestiones que podrían resultar conflictivas, sobre todo por lo que respecta a la política comercial de las entidades de crédito y la competitividad entre ellas.

## **2. Y ahora, ¿quién paga?**

La norma impide que la entidad titular del cajero cobre directamente al cliente que saca dinero del mismo, ahora tendrá que exigir el pago de la comisión a la entidad emisora de la tarjeta. ¿Significa esto que el cliente ya no pagará comisión cuando retire efectivo desde el cajero de otra entidad? Por supuesto que no, que la redacción de la norma no nos lleve a engaño.

A partir de ahora, los contratos que las entidades firmen con sus clientes para la emisión de una tarjeta de crédito o débito contemplarán los costes que implica retirar dinero de un cajero perteneciente a red distinta de la entidad de origen, más o menos como se hacía hasta ahora con el establecimiento de porcentajes sobre la cantidad de efectivo retirada. Después será su propia entidad quien le exija el pago de la comisión en la cuantía que se haya pactado contractualmente.

## **3. ¿Cuál será la comisión única por retirada de efectivo en cajero distinto del de mi entidad?**

Caixabank ha venido cobrando una comisión de dos euros a no clientes por el uso de sus cajeros automáticos. Según lo dispuesto en la norma, serán las

entidades titulares del cajero quienes decidan cuál es la comisión a cobrar. ¿Debemos pensar que su comisión seguirá siendo de dos euros? La norma no impone límites a este respecto, con lo que podrían establecerse importes superiores o inferiores, decisión que se deja en manos de las entidades titulares de cajeros, a no ser que alcancen un acuerdo con otras entidades emisoras de tarjetas.

Con lo que, a priori, no se puede pronosticar si la adopción de la norma conllevará un abaratamiento o encarecimiento de la prestación de servicios bancarios, pues podría darse el caso de que las entidades (titular del cajero y emisora de la tarjeta) pactasen el importe de la comisión preservando los intereses económicos de ambas (lo que normalmente supondría el cobro de una única comisión más cara), aunque la última palabra la tiene la entidad titular del cajero.

#### **4. La guerra entre entidades sigue abierta**

Una vez que las entidades titulares de cajeros decidan cuánto cobrarán por el uso de sus terminales, será la entidad emisora de la tarjeta quien deba imputar a su cliente el coste íntegro o parcial de esta comisión. Es decir, aquí jugará un papel esencial la política comercial de la entidad emisora de la tarjeta pues, como es lógico, a mayores comisiones menor interés del cliente en permanecer como tal en dicha entidad.

Si Caixabank sigue siendo la entidad con la mayor red de cajeros a nivel nacional y podrá cobrar a otras entidades por el uso que sus clientes hacen de los mismos, lo único que implica la adopción de la norma sujeta a examen es la confirmación de que los beneficios anuales de esta entidad y del resto de grandes bancos seguirán aumentando.

En contraposición, los bancos medianos, como ocurría antes de la adopción de la norma, deberán apretarse el cinturón si quieren mantener a sus clientes, dado que un incremento en las comisiones por retirada de efectivo en cajeros de otras entidades podría implicar la pérdida de clientes. Además, están obligados a negociar con las grandes entidades que son quienes disponen de una red de cajeros automáticos más amplia y, en caso de no llegar a acuerdo, será la entidad titular del cajero quien decida cuál será la comisión a aplicar.

Los cambios introducidos por la norma son sólo aparentes, pues aunque impiden el cobro de una doble comisión por retirada de efectivo, otorgan aún más libertad a las grandes entidades para establecer los precios de prestación de servicios bancarios.