



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

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

---

Jefatura del Estado  
«BOE» núm. 237, de 3 de octubre de 2015  
Referencia: BOE-A-2015-10633

---

### ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	2
<i>Artículos</i> . . . . .	3
Artículo único. Modificación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. . . . .	3
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	4
Disposición adicional única. Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre los acuerdos en materia de comisiones. . . . .	4
<i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .	5
Disposición transitoria única. Régimen de adaptación de las entidades de crédito. . . . .	5
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	5
Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .	5
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	5
Disposición final primera. Título competencial. . . . .	5
Disposición final segunda. Habilitación normativa. . . . .	5
Disposición final tercera. Entrada en vigor. . . . .	5

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

I

El adecuado funcionamiento de los servicios de pago es esencial para el desenvolvimiento fluido de las transacciones comerciales y financieras.

En este sentido, el régimen jurídico de los sistemas de pagos tiene por objeto establecer derechos y obligaciones para prestadores y usuarios de servicios de pago, con el fin de que dichos servicios sean prestados en condiciones de competencia, transparencia y confianza entre las partes.

La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, enumera estos servicios en su artículo 1.2, siendo uno de ellos: «los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago». Precisamente, una modalidad de prestación de este servicio es la retirada de efectivo en la red de cajeros automáticos. Mediante esta red, las entidades de crédito ponen a disposición de sus clientes un canal a través del cual prestan diversos servicios bancarios, siendo el más habitual la retirada de efectivo. De hecho, la retirada de efectivo representa el 74 por ciento del total de operaciones realizadas con cajeros.

El sistema bancario español se caracteriza por la gran capilaridad de su red de cajeros en España. Según datos de junio de 2015, hay 50.479 cajeros, lo que supone 1,09 cajeros por cada mil habitantes, cifra muy superior a la de otros países de nuestro entorno.

En los últimos meses se ha venido produciendo un cambio en el sistema habitual de cobro de comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos, motivado por decisiones de política comercial de algunas entidades. En efecto, los clientes que anteriormente debían abonar una comisión a la entidad emisora de su tarjeta, ahora deben abonar, en algunas ocasiones, además de dicha comisión otra adicional a la entidad propietaria del cajero.

La necesidad de mantener la confianza y su influencia en el desenvolvimiento del tráfico comercial, en un contexto de recuperación económica donde el consumo interno se configura como uno de los puntales de esta recuperación, exige abordar con carácter de urgencia una regulación del modelo de cobro de comisiones por la retirada de efectivo que traslade a los ciudadanos certidumbre, garantice el principio de seguridad jurídica, y complete y aclare la regulación vigente de protección al cliente de entidades de crédito.

II

Mediante la modificación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, acometida por este real decreto-ley, se establece un nuevo modelo de cobro de comisiones para la retirada de efectivo de cajeros automáticos que, en todo caso, evitará el cobro de una doble comisión al ciudadano, reduciendo en definitiva el coste para el usuario de este servicio.

Este modelo se aplica exclusivamente a comisiones por retirada de efectivo en sí misma considerada, a crédito y débito, y no afecta a otras comisiones vinculadas a los servicios de crédito.

Con esta nueva regulación la entidad propietaria del cajero no podrá exigir comisión alguna al usuario del servicio ni repercutirle gastos, pero sí podrá exigirla a la entidad emisora de la tarjeta. Las entidades podrán llegar a acuerdos para fijar el importe de esta comisión. En ausencia de acuerdos, las entidades propietarias de los cajeros automáticos determinarán de manera no discriminatoria entre entidades qué comisión cobrarán por defecto a las entidades emisoras de las tarjetas. Además, en los supuestos de retirada de efectivo a débito, las entidades emisoras de la tarjeta únicamente podrán repercutir a su cliente, total o parcialmente, la comisión satisfecha a la entidad propietaria del cajero, con lo que se limita el importe que se puede repercutir al usuario del servicio.

Este régimen jurídico se complementa con determinadas medidas dirigidas a reforzar la transparencia e información al usuario, y la vigilancia y el control de la aplicación de la nueva regulación. En particular, las entidades deberán informar al Banco de España de las comisiones que por la retirada de efectivo se cobrarán entre entidades de crédito e informarán, igualmente, al usuario del servicio en el momento de la retirada de efectivo de la comisión que le podría ser repercutida.

El nuevo modelo entra en vigor el día de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado», aunque se establece un plazo mínimo para que las entidades puedan adaptar sus sistemas de pago a las modificaciones introducidas por esta norma.

### III

La parte final de este real decreto-ley consta de una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

La disposición adicional única encomienda a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la elaboración de un informe anual sobre los acuerdos y decisiones adoptadas en materia de comisiones.

La disposición transitoria única regula el régimen de adaptación de las entidades de crédito.

En la disposición derogatoria única se ordena la derogación de cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto-ley.

Por último, las disposiciones primera a tercera regulan, respectivamente, los títulos competenciales en virtud de los cuales se adopta el real decreto-ley, la habilitación al Banco de España para el desarrollo de la disposición adicional segunda de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y su entrada en vigor.

### IV

En el contexto señalado en el apartado II de esta exposición de motivos, resulta de capital importancia garantizar sin dilación la reforma del modelo de comisiones de la retirada en efectivo a través de cajeros automáticos.

En efecto, en los últimos meses el modelo tradicional que venía funcionando a través de acuerdos multilaterales en el seno de redes de cajeros se ha visto alterado. Frente al modelo anterior en el que el cliente pagaba al emisor una comisión por retirada de efectivo, ahora, en algunos casos, ha de retribuir al dueño del cajero y a su entidad emisora. Esto supone, en definitiva un incremento de las comisiones soportadas por los clientes bancarios por este concepto que en algún caso es superior al 100 por cien. Si bien el cliente tiene la opción de escoger entre aquellos cajeros que no cobren comisión y por tanto aminorar o eliminar el impacto, de consagrarse este nuevo modelo, esta opción será cada vez más difícil de ejercitar. Esto repercutirá más significativamente a los clientes que operan en localidades pequeñas con menor número de cajeros, a los de entidades con un ámbito de actuación limitado a una región o a los de banca por internet. El impacto de esta cuestión es especialmente relevante teniendo en cuenta que se realizan casi 18.000 retiradas de efectivo por cajero en un año.

Por todo ello, en las medidas que se adoptan en el presente real decreto-ley concurren las circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que exige el artículo 86 de la Constitución Española como presupuesto habilitante para recurrir a esta figura normativa.

En su virtud, en uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución, a propuesta del Ministro de Economía y Competitividad y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 2 de octubre de 2015,

### DISPONGO:

**Artículo único.** *Modificación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.*

La disposición adicional de Ley 16/2009, de 13 de noviembre pasa a configurarse como disposición adicional primera y se añade una disposición adicional segunda, con la siguiente redacción:

**«Disposición adicional segunda. Retirada de efectivo en cajeros automáticos.**

1. En caso de retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago, la entidad titular de un cajero automático no podrá exigir cantidad alguna a los clientes de entidades distintas autorizadas en España o de sucursales de entidades de crédito extranjeras que operen en España, sin perjuicio de la comisión que pueda exigir a la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago.

2. Antes de que se proceda a la retirada de efectivo a débito por el titular de la tarjeta o instrumento de pago y con el fin de recabar su consentimiento expreso, la entidad titular del cajero deberá informarle de la comisión que por dicha retirada vaya a cobrarse a la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago, así como de la posibilidad de que dicha comisión le sea repercutida por esta última total o parcialmente.

En el caso de retirada de efectivo a crédito, la información anterior deberá incluir, asimismo, el importe máximo adicional que le podrá aplicar la entidad emisora de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 5.

3. El consentimiento del titular de la tarjeta o instrumento de pago obligará a la entidad emisora al pago de la comisión exigida por el titular del cajero, siempre que el primero disponga de saldo suficiente para atender la retirada de efectivo y la cantidad que la entidad emisora le pueda repercutir de acuerdo con el apartado 5.

4. La comisión a satisfacer por la entidad emisora a la entidad titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas.

A falta de acuerdo, la comisión que determine el titular del cajero respecto a la entidad emisora de la tarjeta será la misma en todo el territorio nacional y no será discriminatoria, sin que puedan derivarse diferencias para prestaciones equivalentes; asimismo, la comisión no podrá distinguir en función de los clientes de la entidad emisora y sólo podrá revisarse anualmente.

Los acuerdos y decisiones que se adopten al amparo de este apartado deberán en todo caso ser acordes con la normativa de defensa de la competencia.

5. Por la retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos de otras entidades, la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago no podrá repercutir a su cliente cantidad superior a la comisión cobrada por la entidad titular del cajero a la propia entidad emisora, ni aplicarle cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto. Dentro del límite anterior, la cantidad a repercutir será la que libremente se fije en el contrato entre la entidad emisora y su cliente.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación en las retiradas de efectivo a crédito, en las que la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago podrá aplicar al cliente un importe adicional por este concepto. En todo caso, dicho importe no podrá ser superior al que aplique al cliente por la retirada de efectivo a crédito en sus cajeros.

6. Las entidades titulares de los cajeros o emisoras de las tarjetas o instrumentos de pago deberán informar al Banco de España de las comisiones por la retirada de efectivo a que se refiere el apartado 4. La información anterior se suministrará en la forma y con el contenido y periodicidad que determine el Banco de España.

7. Tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina las disposiciones anteriores. Su incumplimiento será considerado infracción grave, salvo que tenga carácter ocasional o aislado, en cuyo caso será sancionado como infracción leve, todo ello de acuerdo con lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.»

**Disposición adicional única. Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre los acuerdos en materia de comisiones.**

Anualmente, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia remitirá un informe al Ministerio de Economía y Competitividad sobre los acuerdos o decisiones de las entidades de crédito para la determinación y aplicación de la comisión por la retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago a que se refiere la disposición adicional segunda de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, en la redacción dada por este real

decreto-ley. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá solicitar cuanta información estime pertinente para el cumplimiento de este mandato.

El primer informe se remitirá al Ministerio de Economía y Competitividad antes de la conclusión del primer semestre de 2016.

**Disposición transitoria única.** *Régimen de adaptación de las entidades de crédito.*

Las entidades de crédito deberán adaptarse a las previsiones contenidas en los apartados 2 a 4 de la disposición adicional segunda de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, antes del 1 de enero de 2016. No obstante, las comisiones derivadas de los acuerdos adoptados por las entidades conforme al apartado 4 serán comunicadas al Banco de España, de acuerdo con lo previsto en el apartado 6 de la citada disposición y en la disposición final segunda de este real decreto-ley.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto-ley.

**Disposición final primera.** *Título competencial.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo dispuesto en los artículos 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución que atribuyen al Estado las competencias sobre legislación mercantil, bases de la ordenación del crédito y la banca y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

**Disposición final segunda.** *Habilitación normativa.*

Se habilita al Banco de España para desarrollar lo previsto en el apartado 6 de la disposición adicional segunda de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley.

**Disposición final tercera.** *Entrada en vigor.*

Este real decreto-ley entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 2 de octubre de 2015.

FELIPE R.

El Presidente del Gobierno,  
MARIANO RAJOY BREY

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.  
Más información en [info@boe.es](mailto:info@boe.es)