

Denaria advierte de que la regulación del euro que negocia Bruselas amenaza más de 195.000 empleos en cajeros y servicios de atención al cliente en España

En España hay 195.800 personas ocupadas como cajeros y empleados de servicios de atención al cliente (excepto bancos), en media anual de 2025, según la Encuesta de Población Activa del INE. El impacto laboral se deriva de la excepción del autopago prevista en el reglamento.

La plataforma ha trasladado a las autoridades europeas su preocupación por que las máquinas de autopago puedan sustituir el cobro personalizado e impedir, en la práctica, el pago en efectivo, y pide que en los puntos de venta físicos existan siempre cajas atendidas por personas.

Madrid, 4 de agosto de 2026. El reglamento del curso legal del euro ha entrado en la fase de trílogos entre el Parlamento, el Consejo y la Comisión, en la que se concretará cómo se hará efectivo el acceso al dinero físico en la práctica y qué obligaciones corresponderán a los distintos actores implicados. En su redacción actual, el texto permite prescindir de las personas dedicadas al cobro físico si en su lugar se instalan sistemas de autopago.

Una excepción que amenaza el empleo y la aceptación del efectivo

De aplicarse esta excepción, en el caso de España verían amenazado su puesto de trabajo las 195.800 personas ocupadas como cajeros y taquilleros (excepto bancos), según la media anual de 2025 de la Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística, a juicio de Denaria.

La plataforma advierte, además, del riesgo de que la existencia en exclusiva de cajas de autopago en los comercios pueda impedir la aceptación de efectivo, y pide que en los puntos de venta físicos existan siempre cajas registradoras atendidas por personas. Si se permite sustituir personas por máquinas de cobro y, con ello, dejar de cobrar en dinero físico, se vacía de contenido el objetivo de la norma: que el efectivo sea realmente de curso legal y que se aseguren su aceptación y su acceso.

El curso legal puede verse socavado no solo por rechazos directos, sino también por cláusulas contractuales, prácticas comerciales o decisiones de diseño de la infraestructura que desalientan indirectamente el uso del efectivo. Por ello, el Reglamento debe garantizar que la libertad de elección de pago de los consumidores siga siendo real y exigible en la práctica.

Monopolios locales y resiliencia del sistema de pagos

Estos sistemas funcionan en gran medida como monopolios locales o casi monopolios, no solo en zonas rurales sino también en las ciudades: un parquímetro, una máquina expendedora de billetes de transporte o un punto de recarga suele ser la única interfaz de pago disponible en ese lugar, y “elegir otro proveedor” puede implicar caminar o conducir largas distancias.

Esta situación resulta especialmente problemática para la resiliencia. Durante interrupciones en los



pagos, incidentes cibernéticos, fenómenos meteorológicos extremos o emergencias personales, el efectivo puede seguir siendo utilizable mientras las tarjetas o los pagos móviles fallan. Permitir que categorías enteras de infraestructura automatizada se conviertan legalmente en sistemas sin efectivo debilitaría el acceso de los ciudadanos, sus opciones de pago y su preparación ante crisis.

La excepción prevista para los puntos de venta no atendidos por personas podría incentivar, además, que los minoristas y proveedores de servicios rediseñen los entornos atendidos —que hoy aceptan efectivo— para convertirlos en sistemas de autoservicio o automatizados y eludir así las obligaciones de aceptación.

Los argumentos de que la adaptación para aceptar efectivo sería costosa deben analizarse con cautela. En muchos casos, la infraestructura de autoservicio sin efectivo se instaló como una decisión comercial —incluso en supermercados— para incentivar a los clientes a dejar de usar dinero físico. La inversión previa en infraestructura exclusivamente digital no debería, por sí sola, otorgar el derecho legal a rechazar el efectivo.

La posición de Denaria en los trílogos

Por todos estos motivos, Denaria ha trasladado a las autoridades europeas implicadas en las negociaciones de los trílogos su preocupación por el efecto perjudicial de estas excepciones para los consumidores. El objetivo de la plataforma es que el Reglamento proteja el efectivo como un elemento funcional del sistema de pagos europeo, y no solo como un principio jurídico.

El efectivo y su aceptación han sido reconocidos jurídicamente, pero la principal cuestión, todavía sin resolver, es cómo se va a garantizar que siga siendo accesible para todos los ciudadanos. Denaria recuerda que un derecho reconocido en la ley solo puede considerarse real cuando existe una infraestructura suficiente que permite ejercerlo en condiciones adecuadas; de lo contrario, corre el riesgo de quedarse en una mera declaración de intenciones.

Para millones de españoles, y demás ciudadanos europeos, el efectivo no es una opción entre otras, sino la vía principal —y en ocasiones la única— de participar en la vida económica.

Contacto de prensa

Josefina del Valle

josefina.delvalle@denaria.org