

El canal gratuito de denuncias de Denaria recibe 46 quejas al mes por el rechazo al pago con efectivo

Denaria considera muy preocupante que la propia Administración, que debe velar por el cumplimiento de la ley, concentre el mayor número de quejas en comparación con el resto de servicios del sector privado

Madrid, 27 de diciembre de 2023. Con el fin de que los ciudadanos puedan presentar con facilidad una reclamación cuando vean rechazada la posibilidad de pagar con dinero en efectivo, Denaria habilitó el pasado mes de agosto un canal gratuito de denuncias en su página web, www.plataformadenaria.com, en el espacio: "Le ayudamos a presentar su denuncia". Asimismo, Denaria facilita a los ciudadanos la posibilidad de realizar las denuncias a través del número de teléfono, el 900 20 44 20, así como el correo electrónico denuncias@plataformadenaria.com.

En sus cuatro meses de vida, el canal recibe, en promedio, 46 quejas al mes, a través de todos los canales de denuncia disponibles. De este total, cerca de un 10% de estas quejas son tramitadas como denuncia por Denaria tras la conformidad del afectado.

En relación a las entidades reclamadas, el mayor porcentaje de denegación de pago en efectivo se produce por parte de las Administraciones públicas, con un 72% del total (al denegar el pago en efectivo de servicios, tasas, proporcionados por Entidades Públicas). A la Administración pública le sigue el sector de restauración, con un 13% de las quejas recibidas. Los servicios de transporte, la mayor parte privados, representan un 10%, y dentro de este sector las aerolíneas y trenes son las empresas que no aceptan efectivo en mayor medida. El mayor porcentaje de quejas recibido es en el ámbito de los servicios públicos, como por ejemplo las "estaciones ITV" y servicios de piscinas y deportivos municipales.

Denaria considera un asunto muy preocupante el hecho de que la propia Administración, que debe velar por el cumplimiento de la ley, concentre el mayor número de quejas en comparación con el resto de servicios del sector privado.

A este respecto, cabe recordar que la aceptación del efectivo es obligatoria por ley. Con la reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de mayo de 2022, todos los comercios tienen la obligación de aceptar el efectivo como medio de pago, dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal.

Mediante el Real Decreto Ley 24/2021 de 2 de noviembre, aprobado el 28 de mayo de 2022, se considera una infracción de carácter leve el hecho de impedir el pago en efectivo. La sanción prevista por realizar infracciones leves está comprendida entre los 150 y los 10.000 euros, "pudiéndose sobrepasar estas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido".

Por su parte, la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal fija el límite para los pagos en efectivo en los 1.000 euros. Los pagos iguales o superiores a 1.000 euros no podrán realizarse de esta manera. Pero hasta esa cantidad, los comercios y los establecimientos de servicios tienen la obligación de aceptar el efectivo como fórmula de pago.

Más información

Víctor Relaño - vrelano@eurocofin.com

Josefina del Valle - jdelvalle@eurocofin.com

Eurocofín 91 308 36 57