

## **Denaria recibe 36 quejas al mes en su canal gratuito de denuncias por el rechazo al pago con efectivo**

*Desde la creación del canal de denuncias el pasado julio, la Administración Pública continúa siendo el sector que recibe el mayor número de quejas en comparación con el sector privado*

Madrid, 8 de febrero de 2024. Desde su creación, el canal ha recibido un total de 214 quejas de personas que no han podido ejercer su derecho a pagar en efectivo, lo que hace un promedio de 36 quejas al mes. Estas han sido recibidas a través de correo electrónico o llamada telefónica. De este total, cerca de un 10% son tramitadas como denuncia por Denaria tras la conformidad del afectado.

Con los datos a febrero, el sector que recibe un mayor porcentaje de denuncias vuelve a ser la Administración Pública, con un 64% del total, ya sea directamente contra Administraciones Públicas o Empresas que dependen directamente de alguna Administración Pública. Le sigue el sector de la restauración, que recibe un 29% del total de las denuncias presentadas, y las aerolíneas, con un 7%.

Por lo que respecta a las quejas recibidas sin denuncia interpuesta, el mayor porcentaje de denegación de pago en efectivo se produce por las Administraciones públicas, el sector de restauración y las aerolíneas, en este orden.

Desde la creación del canal de denuncias, la Administración Pública continúa siendo el sector que recibe el mayor número de quejas en comparación con el sector privado, algo que es contradictorio, ya que las Administraciones Públicas deberían velar por el cumplimiento de la ley.

El canal gratuito de denuncias que habilitó Denaria para facilitar a los ciudadanos denunciar aquellas situaciones en que ven rechazada la posibilidad del pago en efectivo cuenta con un nuevo formulario en su web [www.plataformadenaria.com/formulario-denuncias](http://www.plataformadenaria.com/formulario-denuncias), aparte del espacio con el que ya contaba en la web “Le ayudamos a presentar su denuncia”. Asimismo, las otras vías para interponer una denuncia continúan siendo el número de teléfono, el 900 20 44 20, así como el correo electrónico [denuncias@plataformadenaria.com](mailto:denuncias@plataformadenaria.com).

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](mailto:vrelano@eurocofin.com)

Josefina del Valle - [jdelvalle@eurocofin.com](mailto:jdelvalle@eurocofin.com)

Eurocofín 91 308 36 57