

## **Administración Pública, comercios, transporte y hostelería, los sectores que reciben más quejas en el canal de denuncias de Denaria por no poder pagar en efectivo**

*Las denuncias formales crecen, consolidando el canal como herramienta ciudadana de defensa de derechos.*

*Denaria cree que el rechazo de los poderes públicos al pago en efectivo puede crear una sociedad de dos niveles, tal y como recientemente ha advertido el Parlamento de Reino Unido.*

Madrid, 10 de julio de 2025. En lo que va de año, la plataforma Denaria ha recibido un total de 94 quejas a través de su canal gratuito por la imposibilidad de pagar en efectivo en establecimientos públicos y privados, lo que supone una media superior a 15 quejas al mes. Estas han sido recibidas a través de correo electrónico o llamada telefónica.

Del total, un 21,28% fueron tramitadas como denuncias formales, tras recibir el consentimiento expreso de los afectados. Este dato refleja la creciente concienciación ciudadana y la eficacia del canal como vía para hacer valer un derecho respaldado por la legislación española y europea: el derecho a pagar en efectivo.

### **Distribución por sectores**

Con los datos a cierre del semestre, la Administración Pública sigue siendo el sector que concentra el mayor porcentaje de denuncias, representando un 46,5% del total.

El segundo grupo con más denuncias corresponde a los establecimientos de venta de productos y servicios en general, que acumulan un total de 20,9%. En este apartado se incluyen desde supermercados y comercios hasta hoteles, festivales o aseguradoras, lo que evidencia una diversidad de situaciones donde los consumidores se enfrentan a obstáculos para utilizar efectivo.

Las empresas de servicios de transporte se mantienen como otro de los sectores más señalados, con el 18% del total de quejas, mientras que la restauración, tradicionalmente con un volumen elevado de quejas, cae hasta la cuarta posición con un 12,2%.

Finalmente, los sectores de colegios y servicios sanitarios registran la menor parte de quejas, representando apenas cada uno un 1,2% del total.

Desde Denaria queremos subrayar que la Administración Pública sigue liderando las quejas, y se constata un aumento relevante de casos en el ámbito privado, que en conjunto ya representa más del 53% del total de denuncias.

### **Impacto de la normativa vigente: una red de trabas al uso del efectivo**

Aunque el efectivo es moneda de curso legal reconocida por el Estado y el BCE, el marco legal vigente en España ha multiplicado las barreras a su uso, lo cual pone en alto riesgo la inclusión financiera y los derechos básicos de una gran parte de los ciudadanos.

La Ley de Vivienda, por ejemplo, prohíbe pagar el alquiler en efectivo salvo que el inquilino no tenga cuenta bancaria, y diversas leyes estatales y autonómicas del IRPF impiden la deducción de gastos si estos se abonan en metálico (rehabilitación de viviendas, actividades deportivas o servicios psicológicos, entre otros). Además, el pago de deudas tributarias o el cobro de pensiones y salarios exige obligatoriamente tener cuenta bancaria, lo que excluye de facto a quienes eligen no bancarizarse.

El efectivo también ha sido injustamente señalado como sinónimo de fraude, con medidas como el límite de 1.000 euros en pagos entre particulares y empresas —sancionable con un 25% de multa—, mientras medios digitales como Bizum quedan al margen de este tipo de restricciones.

Paradójicamente, la propia Administración Pública figura entre los principales infractores: no permite pagos en efectivo en determinados trámites, aplica comisiones en cuentas básicas al operar en metálico, y no publica las sanciones impuestas por incumplir esta obligación, generando una opacidad preocupante.

Por otra parte, la desaparición masiva de cajeros automáticos en zonas rurales y barrios desfavorecidos no ha sido compensada, lo que impide el acceso igualitario al dinero. Para colectivos vulnerables, esto supone una exclusión directa. Todo ello, en contra de lo establecido por el Banco Central Europeo, que insta a garantizar el acceso y distribución del efectivo como parte de la infraestructura esencial.



A esto se suma una ausencia total de un plan nacional de resiliencia, que garantice la disponibilidad del efectivo en situaciones de crisis (apagones, catástrofes, fallos tecnológicos). En un contexto de creciente digitalización forzosa, España aún no ha legislado cómo proteger esta red de seguridad fundamental.

Denaria cree que el rechazo de las Administraciones Públicas a aceptar pagos en efectivo puede crear una sociedad de dos niveles, una preocupación que también ha sido señalada por el Parlamento británico. En un reciente informe, el Comité del Tesoro del Reino Unido urge al Gobierno a garantizar la aceptación del efectivo, especialmente para proteger a los colectivos más vulnerables. La falta de acción, advierte el texto, puede acentuar la exclusión financiera y trasladar los costes de la digitalización forzosa precisamente a quienes menos recursos tienen. Este posicionamiento internacional subraya la necesidad de que España adopte medidas firmes para salvaguardar el derecho a elegir cómo pagar y evitar desigualdades crecientes en el acceso a servicios esenciales.

### **El canal de denuncias, más accesible que nunca**

El canal de denuncias de Denaria continúa ampliando sus vías de contacto para facilitar la participación ciudadana. Además del formulario en línea disponible en [www.plataformadenaria.com/formulario-denuncias](http://www.plataformadenaria.com/formulario-denuncias), los ciudadanos pueden presentar sus quejas a través del teléfono gratuito 900 20 44 20 y el correo electrónico [denuncias@plataformadenaria.com](mailto:denuncias@plataformadenaria.com).

Denaria reafirma su compromiso con la defensa del efectivo como medio de pago legal y universal, y exige a las Administraciones y al sector privado el cumplimiento de la normativa vigente. La organización seguirá trabajando para garantizar la libertad de elección y los derechos de todos los consumidores.

### Más información

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

Eurocofín 91 308 36 57