

Las quejas recibidas en 2025 en el canal gratuito de Denaria por la imposibilidad de pagar en efectivo superaron las 14 al mes, un 16 por ciento más que el año anterior

El número total de quejas recibidas por el canal desde su creación, en julio de 2023, asciende a 482

En diciembre el canal de Denaria recibió una cifra récord de llamadas entre los días 20 y el 31 del mes

Madrid, 12 de enero de 2026. Durante el 2025, el canal de denuncias de Denaria recibió un total de 174 quejas relacionadas con la imposibilidad de realizar pagos en efectivo tanto en establecimientos públicos como privados, lo que supone un promedio de más de 14 quejas mensuales. Estas han sido recibidas a través de correo electrónico o llamada telefónica. En diciembre el canal de Denaria recibió una cifra récord de llamadas -31- de las que 27 de ellas han tenido lugar entre el día 20 y el 31 de diciembre.

La práctica totalidad son quejas relativas a la imposibilidad de pago en múltiples establecimientos comerciales, en especial en algunas grandes superficies.

Del total de 174 quejas recibidas durante 2025, un 42,52% han sido tramitadas como denuncias formales por Denaria tras la conformidad de los afectados, lo que demuestra el uso del canal como herramienta efectiva para garantizar los derechos de los ciudadanos.

Distribución por sectores

Durante 2025 se ha mantenido el comportamiento de los sectores implicados en las denuncias realizadas por los ciudadanos. Con los datos a cierre del ejercicio, la Administración Pública sigue concentrando un alto porcentaje de denuncias, representando un 43% del total, de manera que sigue incumpliendo de manera reiterada la normativa acerca del deber de aceptar el efectivo sin ninguna clase de restricción, por la que debe velar.

Le sigue el sector de los establecimientos comerciales que recibe un 19,51% del total de las denuncias presentadas, y mantienen un porcentaje similar al del pasado año, cuando representaron un 19,13 del total. Este tipo de empresas incluye desde supermercados, y tiendas de productos, festivales, hoteles o empresas de seguros. El resto de subsectores integrados en el sector privado, cada uno de los cuales representa entre un 0,57 y un 1,14 del total son: servicios de telefonía, fabricantes de coches, servicios sanitarios y colegios.

Las empresas de servicios de transporte han representado en el conjunto de 2025 un 17,8 por ciento del total, por encima de la cifra registrada el pasado año, un 13,91% del conjunto de quejas presentadas.

Desde Denaria queremos insistir en que la Administración Pública continúa siendo generador de un alto volumen de quejas, casi al nivel de las denuncias hacia el sector privado que se han situado en un 48,7% del total

Impacto de la normativa vigente

La reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de mayo de 2022, que obliga a todos los comercios a aceptar efectivo como medio de pago dentro de los límites legales, ha sido un factor clave en las denuncias recibidas. Denaria ha observado que las sanciones establecidas por incumplimiento, que van desde los 150 hasta los 10.000 euros, han comenzado a generar un efecto disuasorio en ciertos sectores.

En la página web de Denaria se puede consultar quienes son las instituciones públicas y privadas objeto de queja por incumplir en la Ley que obliga a la aceptación del efectivo.

El canal gratuito de denuncias de Denaria sigue ampliando sus recursos. Además del formulario en línea disponible en www.plataformadenaria.com/formulario-denuncias, los ciudadanos pueden presentar sus quejas a través del número de teléfono gratuito 900 20 44 20 y el correo electrónico denuncias@plataformadenaria.com.

Denaria reafirma su compromiso con la defensa del efectivo como medio de pago legal, instando a las Administraciones Públicas y al sector privado a cumplir con la normativa vigente. La organización seguirá trabajando para garantizar los derechos de los consumidores.

Más información

Carlos Balado - cbalado@eurocofin.com

Eurocofín 91 308 36 57