

El canal de denuncias de Denaria cumple tres años con más de 500 quejas y consultas ciudadanas por la imposibilidad de pagar en efectivo

Durante el primer semestre de 2026 el canal ha atendido 27 comunicaciones ciudadanas, de las que 12 proceden de afectados interesados en presentar una denuncia formal y 11 son quejas por la negativa a aceptar el efectivo

Desde su puesta en marcha, el 28 de junio de 2023, el canal ha recibido 283 llamadas y 221 correos electrónicos y ha tramitado 74 denuncias formales por la negativa a aceptar el pago en efectivo

Madrid, 9 de julio de 2026. El canal gratuito de denuncias de Denaria, la asociación española sin ánimo de lucro dedicada a defender el dinero en efectivo como un bien público esencial, cumple tres años de funcionamiento con un balance acumulado de 504 comunicaciones ciudadanas: 283 llamadas telefónicas y 221 correos electrónicos recibidos desde su puesta en marcha, el 28 de junio de 2023, hasta el cierre del primer semestre de 2026. De ellas, 74 han sido tramitadas como denuncias formales por Denaria tras la conformidad de los afectados, lo que demuestra la consolidación del canal como herramienta efectiva para garantizar los derechos de los ciudadanos que confían en el dinero en circulación para hacer frente a sus compras u otros tipos de pagos.

La actividad del canal en el primer semestre de 2026, en cifras

Durante el primer semestre de 2026 el canal ha atendido un total de 27 comunicaciones ciudadanas: 23 llamadas telefónicas y 4 correos electrónicos. De ellas, 12 corresponden a ciudadanos que manifestaron su interés en iniciar el procedimiento de denuncia formal, 11 a quejas por la imposibilidad de pagar en efectivo en establecimientos públicos y privados y las 4 restantes a consultas de otra naturaleza.

Junio ha sido el mes de mayor actividad del semestre, el doble que el mes anterior, y en su mayoría han sido sobre la imposibilidad de pago en efectivo en piscinas públicas municipales. Estos episodios confirman que los servicios de titularidad o gestión pública siguen figurando entre los ámbitos con mayor número de incidencias.

Estas cifras se suman a las registradas en 2025, el ejercicio de mayor actividad del canal desde su creación, con 177 comunicaciones y un mes de diciembre de cifra récord (31 llamadas, la mayoría relativas a la imposibilidad de pago en múltiples establecimientos comerciales, en especial en algunas grandes superficies). La lista de establecimientos que rechazan el pago en efectivo se pueden encontrar en la web de Plataforma Denaria.

Desde Denaria destacan la labor del canal: *"Tres años después de su puesta en marcha, el canal se ha consolidado como una herramienta eficaz al servicio de los ciudadanos. Cada comunicación que recibimos confirma que siguen produciéndose episodios de rechazo del efectivo tanto en la Administración Pública como en el sector privado, por lo que seguiremos trabajando para garantizar*

el derecho de todos a pagar en efectivo".

La asociación anima a los ciudadanos a comunicar a través del canal cualquier negativa a aceptar el efectivo, ya que la notificación de estos episodios es esencial para documentar los incumplimientos y exigir el respeto de la normativa vigente.

Distribución por sectores

En el conjunto de los tres años de funcionamiento del canal, la Administración Pública concentra el mayor volumen de quejas, con un 43% de las entidades denunciadas. Dentro de ella, los ayuntamientos y entes municipales son los principales protagonistas, con un 24% del total, por la negativa a aceptar el efectivo en servicios como piscinas y polideportivos municipales, museos y monumentos, aparcamientos, transporte urbano o trámites de empadronamiento. Les siguen, con un 6,5% cada uno, las estaciones de inspección técnica de vehículos de titularidad pública, las universidades públicas y otros organismos autonómicos, entre ellos centros deportivos y entidades culturales. Con este comportamiento, la Administración sigue incumpliendo de forma reiterada la normativa acerca del deber de aceptar el efectivo sin ninguna clase de restricción, por la que precisamente debe velar.

En el sector privado, las empresas de servicios de transporte y los establecimientos comerciales y de restauración representan un 20% cada uno, con quejas que afectan a compañías aéreas, ferroviarias, de autobuses y de alquiler de vehículos, así como a supermercados, grandes superficies, cadenas de comida rápida y hoteles. Las empresas de ocio, deporte y eventos, entre ellas gimnasios, festivales y espacios culturales, concentran un 13% de las quejas, y el 4% restante corresponde a otros sectores, como seguros o energía.

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, sigue siendo el marco de referencia de las denuncias tramitadas. Denaria apunta 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.

Cabe recordar que la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, introdujo una modificación en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En virtud de dicha modificación, se reconoce que la negativa de aceptar el pago en efectivo como medio de pago, dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal, constituye una infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios que conlleva la imposición de una sanción.

En la página web de Denaria se puede consultar quiénes son las instituciones públicas y privadas objeto de queja por incumplir la Ley que obliga a la aceptación del efectivo. Entre ellas figuran varios ayuntamientos por toda la geografía española, universidades, servicios de inspección técnica de vehículos, supermercados en algunas localidades o servicios de transporte de varias empresas.



Un canal al servicio de los ciudadanos

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.

Contacto de prensa

Josefina del Valle

josefina.delvalle@denaria.org