# Dónde se rechaza el efectivo en España

**Entre su puesta en marcha, el 28 de junio de 2023, y el 30 de septiembre de 2026, el canal de denuncias de Denaria ha recibido 583 comunicaciones, 349 por teléfono y 234 por correo electrónico. Su registro de entidades recoge 278 quejas dirigidas contra más de 160 organismos y empresas. El 45 % de ellas se refiere a administraciones públicas y estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV), y una de cada cinco, a empresas de transporte y aparcamiento. El canal no mide cuánto se rechaza el efectivo en España, pero sí dónde se concentran los rechazos que los ciudadanos consideran lo bastante graves como para comunicarlos, y esa información apunta a un patrón claro: el efectivo se rechaza sobre todo donde el usuario no puede elegir otro proveedor.**

## 1. Qué recoge el canal

El canal funciona con un teléfono gratuito, un correo electrónico y un formulario en línea, y genera dos registros. El primero es una tabla mensual de comunicaciones. Desde julio de 2024, las llamadas se clasifican además por motivo. De las 223 llamadas clasificadas hasta septiembre de 2026, el 35 % son quejas por la negativa a aceptar efectivo, el 22 % procede de personas que quieren presentar una denuncia formal, el 32 % son consultas, en buena parte sobre si un establecimiento puede negarse a cobrar en efectivo, y el resto no guarda relación con el canal. Entre los correos, algo más de la mitad corresponde a personas que desean denunciar. Desde su creación, Denaria ha tramitado 74 denuncias formales con la conformidad de los afectados.

El segundo registro identifica la entidad que rechazó el pago. Es la base de los porcentajes por sector de esta nota y suma 278 quejas, menos que el total de comunicaciones porque no todas las llamadas y correos se refieren a un establecimiento concreto.

Estos datos tienen límites que conviene tener presentes. Quien llama o escribe ha decidido hacerlo, de modo que la muestra no es representativa de todos los episodios de rechazo, y el volumen depende de la visibilidad del canal en cada momento. Las cifras de julio de 2023 incluyen, además, llamadas recibidas por error en los primeros días de funcionamiento. El canal informa, por tanto, sobre la composición de los rechazos comunicados, no sobre su frecuencia en la economía.

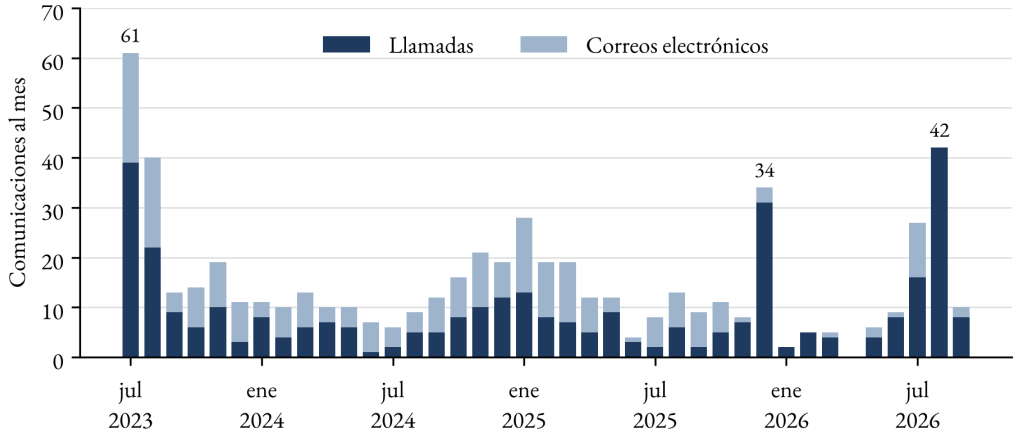
## 2. Una actividad irregular, con máximos en verano

El canal recibió 158 comunicaciones entre julio y diciembre de 2023, 144 en 2024, 177 en 2025 y 106 entre enero y septiembre de 2026 (gráfico 1). La serie es irregular y está marcada por tres máximos: el arranque del canal en julio de 2023, diciembre de 2025, con 31 llamadas, y el verano de 2026, con 27 comunicaciones en julio y 42 en agosto, el máximo mensual desde la creación del canal. Entre junio y septiembre de 2026 se recibieron 88 comunicaciones, frente a 34 en el mismo periodo de 2024 y de 2025.

Los motivos del verano de 2026 son coherentes con el tipo de servicios afectados. Entre ellos, piscinas municipales, transporte de pasajeros, aparcamientos y estaciones de ITV. Parte del

aumento puede deberse también a una mayor difusión del canal, algo que los datos no permiten separar.

**Gráfico 1.** Comunicaciones recibidas por el canal, julio de 2023 – septiembre de 2026



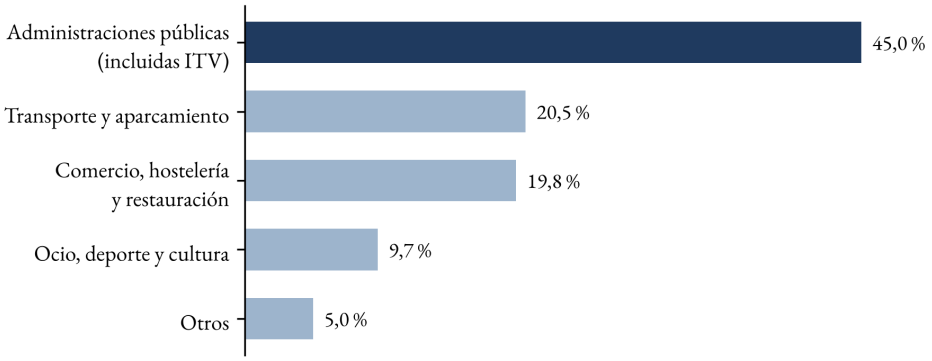

Fuente: elaboración propia a partir del cuadro general del canal de denuncias de Denaria (datos a 1 de octubre de 2026). La cifra de julio de 2023 incluye llamadas recibidas por error.

## 3. El sector público y la ITV, primer destino de las quejas

Según la clasificación del propio registro, 125 de las 278 quejas, el 45,0 %, se dirigen contra administraciones públicas, incluidas las estaciones de ITV (gráfico 2). La cifra es prudente. En el apartado del sector privado figuran otras 20 quejas contra entidades de titularidad pública, como piscinas e instalaciones deportivas municipales, universidades, una estación de RENFE o un aeropuerto de Aena. Si se suman, el sector público concentra algo más de la mitad de las quejas registradas.

La ITV es la actividad con más quejas, al menos 46, una de cada seis del total. Las estaciones andaluzas reúnen más de veinte, seguidas de la de Las Rozas (Madrid), con nueve, y la de Palma, con cuatro. La inspección técnica es obligatoria y la prestan empresas públicas o entidades autorizadas según la comunidad autónoma. Entre los ayuntamientos destacan Granada (10 quejas), Gijón (5), Madrid (4) y Córdoba (3), y los pagos afectados abarcan piscinas e instalaciones deportivas, aparcamientos, transporte urbano, certificados de empadronamiento, tributos y sanciones. Las sanciones de tráfico y las de la Agencia Tributaria de las Islas Baleares aparecen también en el registro.

**Gráfico 2.** Distribución de las quejas registradas por sector (porcentaje sobre 278)




Fuente: elaboración propia a partir del registro de entidades del canal de denuncias de Denaria (datos a 1 de octubre de 2026). Las administraciones públicas siguen la clasificación del registro; el resto agrupa los sectores declarados.

## 4. En el sector privado, el transporte

El transporte de pasajeros y los aparcamientos reúnen el 20,5 % de las quejas. Las empresas con más quejas son OUIGO (9), la estación de RENFE en Loja (8), el ferry entre Denia e Ibiza (7), Vueling (7), Ryanair (5), Iberia (4) y los aparcamientos Saba de Santander (4). Entre las quejas sobre compañías aéreas figura el cobro en el aeropuerto del equipaje facturado adicional, y en el ferry, la compra del billete. El comercio, la hostelería y la restauración suman el 19,8 %, con un patrón muy distinto, muchos establecimientos con una sola queja y algunas cadenas, como McDonald's (4), que acumulan varias.

La concentración es moderada. Las diez entidades con más quejas suman el 28 % del total, y tres de cada cuatro entidades del registro tienen una sola. Conviven, por tanto, dos fenómenos Por un lado, un grupo reducido de operadores que acumulan quejas a lo largo del tiempo, casi todos en la ITV, los servicios municipales y el transporte, y, por otro, una cola larga de comercios y bares con episodios aislados.

## 5. Por qué el rechazo se concentra donde no hay alternativa

Los datos sugieren una explicación económica sencilla. En un mercado con competencia, un comercio que no acepta efectivo pierde a los clientes que prefieren pagar así, y ese coste limita la práctica. La ITV es obligatoria, un ayuntamiento es el único proveedor de su piscina o de su certificado de empadronamiento, y en muchas rutas el pasajero no tiene otra compañía a la que acudir. Cuando el usuario no puede cambiar de proveedor, quien rechaza el efectivo no paga ese coste, y el rechazo persiste. Es en esos servicios donde se acumulan las quejas repetidas.

El marco jurídico refuerza esa asimetría. Desde el 28 de mayo de 2022, tras la reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, negarse a aceptar efectivo dentro de los límites de la normativa tributaria es una infracción en materia de consumo, en general leve, con multas de 150 a 10.000 euros que pueden elevarse en función del beneficio obtenido o de la reincidencia. Esa norma se aplica a las relaciones entre empresas y consumidores. Para los pagos a las administraciones, como tasas, tributos o sanciones, rigen otras normas y otros canales de cobro, y la obligación de aceptar efectivo es menos explícita.

En el plano europeo, los billetes en euros son de curso legal (Reglamento (CE) 974/98, artículo 10), y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea estableció en su sentencia de 26 de enero de 2021 (asuntos C-422/19 y C-423/19, *Hessischer Rundfunk*) que ese estatus implica, en principio, la obligación de aceptarlos, aunque los Estados pueden limitarla por razones de interés público si la limitación es proporcionada. El reglamento europeo sobre el curso legal del efectivo, todavía en negociación entre el Consejo y el Parlamento Europeo a finales de octubre de 2026, tiene como objetivo declarado que el efectivo siga «presente, disponible y aceptado». El registro del canal indica que buena parte de los rechazos comunicados en España se produce precisamente en el terreno que ese reglamento tendrá que precisar.

## 6. Conclusiones

El canal de denuncias de Denaria no permite medir la frecuencia del rechazo del efectivo, pero sí su composición. Tres conclusiones se desprenden de sus datos. La primera es que el sector público, incluida la ITV, es el principal destinatario de las quejas, con algo menos de la mitad del total según la clasificación del registro y algo más si se añaden otras entidades de titularidad pública. La segunda es que las quejas se repiten en servicios que el usuario no puede evitar ni sustituir, como la inspección de vehículos, los servicios municipales y el transporte, mientras que en el comercio y la hostelería los episodios son más dispersos. La tercera es que la actividad del canal en 2026 ha crecido con fuerza en verano, aunque los datos no permiten distinguir cuánto se debe a más rechazos y cuánto a una mayor difusión del canal.

Disponer de esta información con una clasificación homogénea por motivo, sector y titularidad de la entidad, y con el resultado de cada denuncia tramitada, convertiría el canal en una fuente estadística de referencia sobre la aceptación del efectivo en España.

## Fuentes


Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, por el que se modifica, entre otras normas, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (artículo 47); en vigor en esta materia desde el 28 de mayo de 2022.

Reglamento (CE) n.º 974/98 del Consejo, de 3 de mayo de 1998, sobre la introducción del euro, artículo 10.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea, sentencia de 26 de enero de 2021, *Hessischer Rundfunk*, asuntos acumulados C-422/19 y C-423/19.

Consejo de la Unión Europea (2026). Nota 15005/26, de 29 de octubre, sobre el estado de las propuestas legislativas en servicios financieros.