

# Las quejas recibidas por el canal gratuito de Denaria en 2024 por la imposibilidad de pagar en efectivo superaron las 12 al mes

- *El número total de quejas recibidas por el canal desde su creación asciende a 308.*
- *Desde la creación del canal de denuncias, la Administración Pública continúa siendo el sector que recibe el mayor número de quejas.*

Madrid, 22 de enero de 2025. Durante el 2024, el canal de denuncias de Denaria recibió un total de 144 quejas relacionadas con la imposibilidad de realizar pagos en efectivo tanto en establecimientos públicos como privados, lo que supone un promedio de más de 12 quejas mensuales. Estas han sido recibidas a través de correo electrónico o llamada telefónica.

Del total de 144 quejas recibidas durante 2024, un 22'92% 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 2024 se ha detectado un ligero cambio en el comportamiento de los sectores implicados.

Con los datos a cierre del ejercicio, la Administración Pública sigue siendo el sector que concentra el mayor porcentaje de denuncias, representando un 49,57% del total. Este porcentaje, aunque inferior al 64% registrado en enero de 2024, sigue mostrando la falta de cumplimiento de la normativa en este ámbito. Le sigue el sector de la restauración, que recibe un 13,91% del total de las denuncias presentadas, cuando el año pasado representaba un 29% de las mismas. El pasado año el tercer sector que recibía mayor número de denuncias fueron las empresas de servicios de transporte, que representaron un 7% del total, y este año crecen hasta el 13,91% del conjunto de quejas presentadas.

No obstante, este año los establecimientos de venta de productos y servicios en general presentan aún mayor cantidad de quejas que las empresas de servicios de transportes y así toman el relevo de la tercera posición del ranking de tipo de empresas que recibe mayor cantidad de quejas, con 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 un 0,87% del total son: servicios de telefonía, fabricantes de coches, servicios sanitarios y colegios.

Desde Denaria queremos insistir en que la Administración Pública continúa siendo el sector que recibe el mayor número de quejas, si bien el número de denuncias hacia el sector privado ha aumentado de forma significativa, al pasar de un 36% del total a un 50,43%.



## 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.

## Nuevas herramientas para 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](http://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](mailto: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

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

Eurocofín 91 308 36 57