



**ACTIVIDAD DEL CENTRO EUROPEO
DEL CONSUMIDOR(CEC-ES):
CONSULTAS, RECLAMACIONES Y
LITIGIOS TRANSFRONTERIZOS- 2023**

1. GESTIÓN DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR DE ESPAÑA (CEC-ES)¹

1.1. Presentación:



El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España)² es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre - Network)³ integrada por un total de 29 Centros Europeos de los Consumidores de cada uno de los 27 Estados miembros de la UE más Noruega e Islandia

Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red ECC-Net. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único europeo. Entre los servicios que prestan se encuentran:

- La Información y el asesoramiento a los ciudadanos y
- La gestión de reclamaciones. Se gestionan las reclamaciones de consumo transfronterizas de los consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede social en otro Estado Miembro de la UE, Noruega, Islandia. Igualmente, colaboran con los Centros Europeos de Consumidores de otros países en la gestión de las reclamaciones contra empresas con sede social en España.

Agotada, sin éxito, la vía amistosa, orientarán a los consumidores a otras vías como la Resolución Alternativa de Litigios y eventualmente la vía judicial como el proceso europeo de escasa cuantía⁴.

Los Centros Europeos del Consumidor no intervienen:

- En caso de fraude o reclamación por daños y perjuicios.
- Si se ha iniciado alguna acción por la vía judicial.

¹ Este informe forma parte del Inventario de Operaciones Estadísticas del PNE. [IOE nº 54096 Estadística de la Actividad del Centro Europeo de Consumo: Consultas, Reclamaciones y Litigios de Carácter Transfronterizo](#)

² <https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

³ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es

⁴ https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do

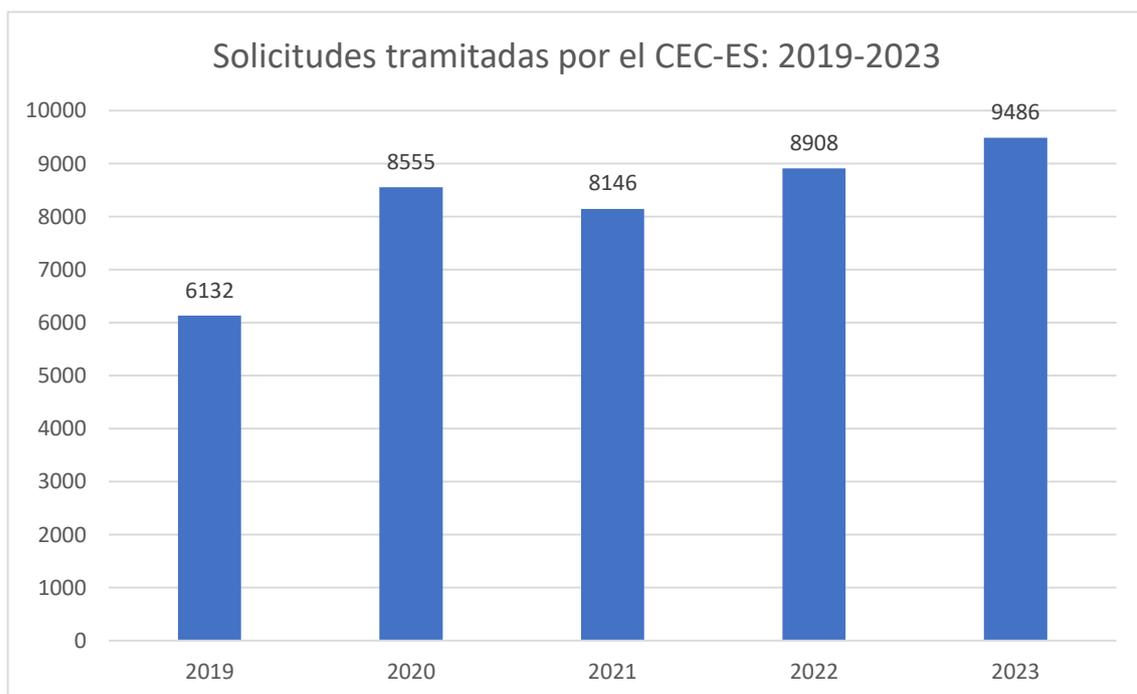
- Si la empresa rechaza de forma expresa colaborar con la red ECC-Net.
- Si no fuera posible identificar a la empresa.
- En determinados productos de inversión tales como las divisas y las opciones binarias

Durante el año 2023 se han atendido cerca de 9500 solicitudes de información y 3200 reclamaciones. Como resultado de este trabajo, se ha logrado que las empresas hayan reembolsado más de 1.033.000 euros a los consumidores. Seguramente, esta cifra haya contribuido en parte a que cerca del 74% de las personas que se han dirigido al Centro para pedir ayuda se muestren satisfechos con sus servicios, frente al 70% del año anterior.

Su tasa de éxito en 2023 se podría resumir en:

- 12.686 consumidores atendidos.
- 56,1% reclamaciones resueltas favorablemente para el consumidor.
- 73,6% de consumidores satisfechos.
- 3200 reclamaciones.
 - 1005 de consumidores españoles.
 - 2195 de consumidores extranjeros.
- 9486 solicitudes de información.
 - 9066 de consumidores españoles.
 - 420 de consumidores extranjeros.
- Más de 1.033.000 de euros reembolsados.
 - 219.851,85 euros a residentes en España.
 - 814.087,51 euros a residentes en el extranjero

1.2. Información, asistencia y asesoramiento:





El CEC-España gestionó 9486 solicitudes de información en 2023.

Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2023					
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022	2023
Alemania	21	46	26	6	35
Austria	2	6	9	16	1
Bélgica	7	11	12	12	8
Bulgaria	0	2	1	2	3
Chipre	0	0	0	3	2
Croacia	2	1	1	3	4
Dinamarca	1	4	4	9	7
Eslovaquia	3	0	2	2	0
Eslovenia	3	1	0	0	0
España	5766	8053	7607	8340	9066
Estonia	0	0	1	1	2
Finlandia	3	2	3	2	10
Francia	37	102	122	86	45
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181	236	198	123
Grecia	1	4	3	4	3
Hungría	1	1	1	4	3
Irlanda	4	4	6	13	13
Islandia	1	1	1	0	3
Italia	15	44	17	51	27
Letonia	0	2	0	1	0
Lituania	0	2	3	4	4
Luxemburgo	2	2	1	2	4
Malta	2	0	1	5	4
Noruega	1	3	0	3	11
Países Bajos	8	4	4	9	15
Polonia	5	3	7	6	11
Portugal	27	23	32	36	39
Reino Unido	31	34	34	38	27
Republica Checa	5	9	1	7	2
Rumania	4	8	5	8	5
Suecia	6	2	6	6	9
TOTAL	6132	8555	8146	8908	9486
FUENTE: Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras. Dirección General de Consumo					

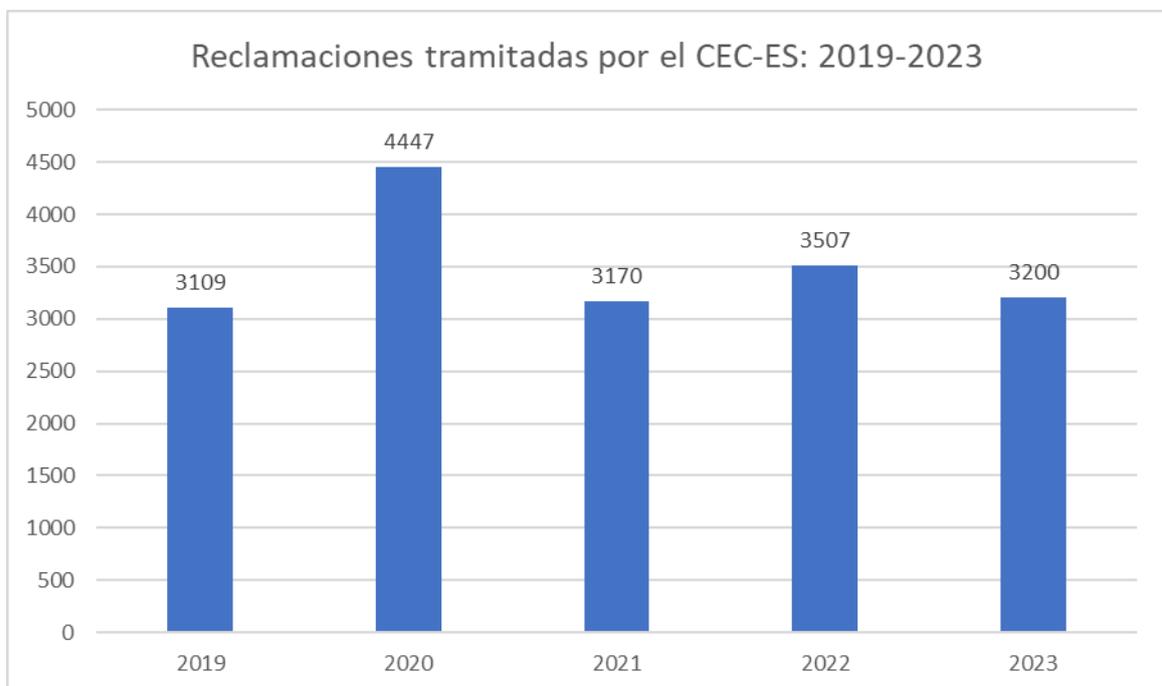
Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2023					
SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021	2022	2023
Salud	32	53	68	75	71
Comunicación	286	383	308	491	415

Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2023

SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021	2022	2023
Bienes y servicios diversos	363	713	859	1080	913
Ocio y cultura	756	848	599	669	713
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	456	1096	835	898	913
Transporte	1234	2145	2116	3245	3505
Ropa y calzado	166	268	265	373	465
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	115	174	211	262	304
Alimentos y bebidas no alcohólicas	6	6	18	18	27
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3	2	5	6	5
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	34	40	58	135	86
Educación	37	85	57	59	86
Fuera de COICOP	2429	2724	2453	254	431
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	215	21	294	226	371
Desconocido	-	-	-	1117	1181
TOTAL	6132	8555	8146	8908	9486

FUENTE: Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras. Dirección General de Consumo

1.3. Gestión de reclamaciones:





La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros residentes en países europeos ascendió, en 2023, a un total de 3200⁵.

En 2023, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2195 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 1005 en 2023.

Número de reclamaciones por residencia del consumidor: 2019-2023					
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022	2023
Alemania	209	220	219	195	233
Austria	101	104	147	144	169
Bélgica	189	300	221	167	158
Bulgaria	13	28	24	32	19
Chipre	9	16	13	16	15
Croacia	5	75	19	31	25
Dinamarca	39	53	33	48	58
Eslovaquia	10	11	7	15	5
Eslovenia	16	27	29	13	20
España	1056	1748	852	1065	1005
Estonia	14	20	17	13	13
Finlandia	38	61	30	47	43
Francia	426	451	735	817	707
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	0	4	0	0	0
Grecia	26	19	21	22	26
Hungría	27	25	14	23	28
Irlanda	96	82	79	74	34
Islandia	5	4	2	4	5
Italia	156	431	158	138	146
Letonia	6	11	7	21	12
Lituania	20	32	14	41	33
Luxemburgo	30	15	22	14	20
Malta	14	47	29	28	12
Noruega	9	10	6	10	14
Países Bajos	132	136	71	121	101
Polonia	20	103	82	71	73
Portugal	92	64	66	71	90
Reino Unido	236	207	147	175	47
Republica Checa	33	30	21	28	25
Rumania	28	58	72	47	33
Suecia	54	55	13	16	31
TOTAL	3109	4447	3170	3507	3200

FUENTE: Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras. Dirección General de Consumo

⁵ https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/publicaciones/docs/MEMORIA_ANUAL_2023_CEC_ESPANA.pdf

Cerca del 74% de las personas que se han dirigido al Centro para pedir ayuda se muestran satisfechos con sus servicios, frente al 70% del año 2022

Número de reclamaciones por sectores económicos

SECTOR ECONÓMICO	2019	2020	2021	2022	2023
Salud	31	44	22	26	17
Comunicación	161	106	62	69	99
Bienes y servicios diversos	262	220	168	206	235
Ocio y cultura	178	548	353	371	335
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	375	651	395	290	249
Transporte	1442	2357	1725	2130	1755
Ropa y calzado	182	231	152	193	235
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	131	140	218	161	192
Alimentos y bebidas no alcohólicas	5	10	12	11	14
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	1	6	2	5	3
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	31	19	14	23	20
Educación	10	61	22	4	12
Fuera de COICOP	68	51	20	10	8
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	232	3	5	3	21
Desconocido	-	-	-	6	5
TOTAL	3109	4447	3170	3507	3200

FUENTE: Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras. Dirección General de Consumo

El 37% de las solicitudes de información son sobre el sector de Transporte

El 54,9% de las reclamaciones han sido sobre Transporte