



MINISTERIO
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Estadística de la Actividad del Centro Europeo del Consumidor (CEC-ES): Consultas, Reclamaciones y Litigios de Carácter Transfronterizo: 2022



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

1.1. PRESENTACIÓN:



El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España)¹ es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y por el Ministerio de Consumo. Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network)² integrada por los Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 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 transfronterizo de los consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede social en otro Estado Miembro de la UE, Noruega e 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 cuantía³.

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.
- ▶ Si la empresa rechaza de forma expresa colaborar con la red ECC-Net.

¹<https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

²https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es

³https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do

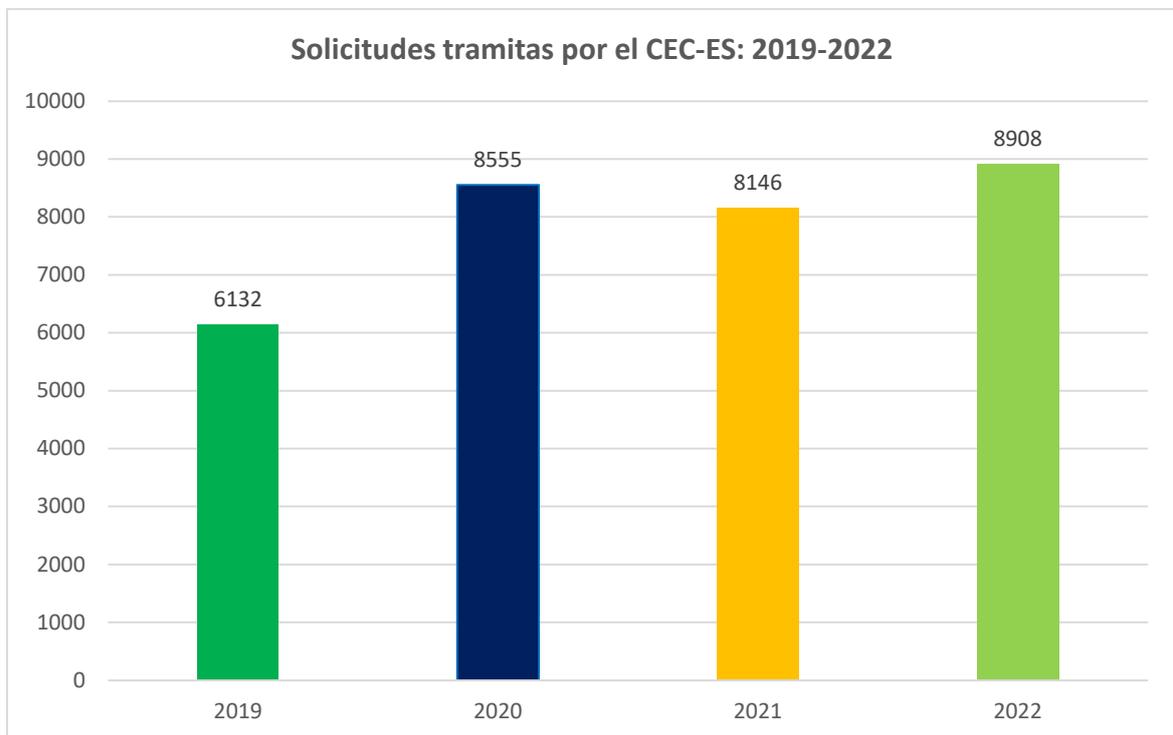


- ▶ Si no fuera posible identificar a la empresa.
- ▶ En determinados productos de inversión tales como las divisas y las opciones binarias.

Su tasa en 2022 de éxito se podría resumir en:

1.2. INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO:

El CEC-España gestionó 8908 solicitudes de información en 2022.



Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2022				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
Alemania	21	46	26	6
Austria	2	6	9	16
Bélgica	7	11	12	12
Bulgaria	0	2	1	2
Chipre	0	0	0	3
Croacia	2	1	1	3
Dinamarca	1	4	4	9
Eslovaquia	3	0	2	2
Eslovenia	3	1	0	0
España	5766	8053	7607	8340
Estonia	0	0	1	1



Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2022				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
Finlandia	3	2	3	2
Francia	37	102	122	86
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181	236	198
Grecia	1	4	3	4
Hungría	1	1	1	4
Irlanda	4	4	6	13
Islandia	1	1	1	0
Italia	15	44	17	51
Letonia	0	2	0	1
Lituania	0	2	3	4
Luxemburgo	2	2	1	2
Malta	2	0	1	5
Noruega	1	3	0	3
Países Bajos	8	4	4	9
Polonia	5	3	7	6
Reino Unido	31	34	34	38
Republica Checa	5	9	1	7
Rumania	4	8	5	8
Suecia	6	2	6	6
TOTAL	6132	8555	8146	8908

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2022				
SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021	2022
Salud	32	53	68	75
Comunicación	286	383	308	491
Bienes y servicios diversos	363	713	859	1080
Ocio y cultura	756	848	599	669
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	456	1096	835	898
Transporte	1234	2145	2116	3245
Ropa y calzado	166	268	265	373
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	115	174	211	262
Alimentos y bebidas no alcohólicas	6	6	18	18
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3	2	5	6



Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2022				
SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021	2022
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	34	40	58	135
Educación	37	85	57	59
Fuera de COICOP	2429	2724	2453	254
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	215	21	294	226
Desconocido	-	-	-	1117
TOTAL	6132	8555	8146	8908

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

1.3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES:

La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros residentes en países europeos gestionadas ascendió, en 2022, a un total de 3507⁴.

En 2022, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2442 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 1065 en 2022; en resumen tramitó un total de 3507 reclamaciones



⁴ https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/folletos/docs/Memoria_Anual_2022.pdf



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

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo



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