



**ESTADÍSTICA DE LA  
ACTIVIDAD DEL CENTRO  
EUROPEO DE CONSUMO  
(CEE-ES): CONSULTAS,  
RECLAMACIONES Y LITIGIOS  
DE CARÁCTER  
TRANSFRONTERIZO: 2020**



## 1. PRESENTACION:

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España) 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) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 27 Estados miembros de la UE, Noruega, Islandia y Reino Unido.

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.

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 y Reino Unido. Igualmente, colaboran con los Centros Europeos de Consumidores de otros países en la gestión de las reclamaciones contra empresas con sede social en España.

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

## 2. INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO

El CEC-España gestionó 8555 solicitudes de información en 2020, casi un 40% más que en el año anterior.

Tabla 1: Información, asistencia y asesoramiento tramitados por el CEC: 2019-2020

2019	6132
2020	8555

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

Tabla 2: Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2020

RED ECC-Net	2019	2020
Alemania	21	46
Austria	2	6
Bélgica	7	11



Tabla 2: Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2020		
RED ECC-Net	2019	2020
Bulgaria	0	2
Croacia	2	1
Dinamarca	1	4
Eslovaquia	3	0
Eslovenia	3	1
España	5766	8053
Finlandia	3	2
Francia	37	102
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181
Grecia	1	4
Holanda	8	4
Hungría	1	1
Irlanda	4	4
Islandia	1	1
Italia	15	44
Letonia	0	2
Lituania	0	2
Luxemburgo	2	2
Malta	2	0
Noruega	1	3
Polonia	5	3
Portugal	27	23
Reino Unido	31	34
Republica Checa	5	9
Rumania	4	8
Suecia	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>6132</b>	<b>8555</b>

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

Tabla 3: Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2020		
SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020
Salud	32	53
Comunicación	286	383
Bienes y servicios diversos	363	713
Ocio y cultura	756	848
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	456	1096
Transporte	1234	2145
Ropa y calzado	166	268
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	115	174



SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020
Alimentos y bebidas no alcohólicas	6	6
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3	2
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	34	40
Educación	37	85
Fuera de COICOP	2429	2724
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	215	21
<b>TOTAL</b>	<b>6132</b>	<b>8555</b>

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

### 3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros residentes en países europeos ascendió, en 2020, a un total de 4447.

En 2020, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2699 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 1748 en 2020.

2019	<b>3109</b>
2020	<b>4447</b>

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

	2019	2020
Alemania	209	220
Austria	101	104
Bélgica	189	300
Bulgaria	13	28
Chipre	9	16
Croacia	5	75
Dinamarca	39	53
Eslovaquia	10	11
Eslovenia	16	27
España	1056	1748
Estonia	14	20
Finlandia	38	61
Francia	426	451
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	0	4
Grecia	26	19



Tabla 5: Número de reclamaciones por residencia del consumidor: 2019-2020 RED ECC-Net		
	2019	2020
Holanda	132	136
Hungría	27	25
Irlanda	96	82
Islandia	5	4
Italia	156	431
Letonia	6	11
Lituania	20	32
Luxemburgo	30	15
Malta	14	47
Noruega	9	10
Polonia	20	103
Portugal	92	64
Reino Unido	236	207
Republica Checa	33	30
Rumania	28	58
Suecia	54	55
<b>TOTAL</b>	<b>3109</b>	<b>4447</b>

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

Tabla 6: Número de reclamaciones por sectores económicos		
SECTOR ECONÓMICO	2019	2020
Salud	31	44
Comunicación	161	106
Bienes y servicios diversos	262	220
Ocio y cultura	178	548
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	375	651
Transporte	1442	2357
Ropa y calzado	182	231
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	131	140
Alimentos y bebidas no alcohólicas	5	10
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	1	6
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	31	19
Educación	10	61
Fuera de COICOP	68	51
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	232	3
<b>TOTAL</b>	<b>3109</b>	<b>4447</b>

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