



**Estadística de la Actividad
del Centro Europeo del
Consumidor (CEC-ES):
Consultas, Reclamaciones y
Litigios de Carácter
Transfronterizo: 2021**



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 29 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 27 Estados miembros de la UE, 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. 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 8146 solicitudes de información en 2021:

| | |
|------|------|
| 2019 | 6132 |
| 2020 | 8555 |
| 2021 | 8146 |

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



Tabla 2: Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2021

| RED ECC-Net | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Alemania | 21 | 46 | 26 |
| Austria | 2 | 6 | 9 |
| Bélgica | 7 | 11 | 12 |
| Bulgaria | 0 | 2 | 1 |
| Croacia | 2 | 1 | 1 |
| Dinamarca | 1 | 4 | 4 |
| Eslovaquia | 3 | 0 | 2 |
| Eslovenia | 3 | 1 | 0 |
| España | 5766 | 8053 | 7607 |
| Estonia | 0 | 0 | 1 |
| Finlandia | 3 | 2 | 3 |
| Francia | 37 | 102 | 122 |
| Fuera de la UE, Noruega e Islandia | 174 | 181 | 236 |
| Grecia | 1 | 4 | 3 |
| Hungría | 1 | 1 | 1 |
| Irlanda | 4 | 4 | 6 |
| Islandia | 1 | 1 | 1 |
| Italia | 15 | 44 | 17 |
| Letonia | 0 | 2 | 0 |
| Lituania | 0 | 2 | 3 |
| Luxemburgo | 2 | 2 | 1 |
| Malta | 2 | 0 | 1 |
| Noruega | 1 | 3 | 0 |
| Países Bajos | 8 | 4 | 4 |
| Polonia | 5 | 3 | 7 |
| Portugal | 27 | 23 | 32 |
| Reino Unido | 31 | 34 | 34 |
| Republica Checa | 5 | 9 | 1 |
| Rumania | 4 | 8 | 5 |
| Suecia | 6 | 2 | 6 |
| TOTAL | 6132 | 8555 | 8146 |

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

Tabla 3: Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2021

| SECTORES ECONÓMICOS | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------|------|------|------|
| Salud | 32 | 53 | 68 |
| Comunicación | 286 | 383 | 308 |



Tabla 3: Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2021

| SECTORES ECONÓMICOS | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Bienes y servicios diversos | 363 | 713 | 859 |
| Ocio y cultura | 756 | 848 | 599 |
| Restaurantes, hoteles y tiempo compartido | 456 | 1096 | 835 |
| Transporte | 1234 | 2145 | 2116 |
| Ropa y calzado | 166 | 268 | 265 |
| Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar | 115 | 174 | 211 |
| Alimentos y bebidas no alcohólicas | 6 | 6 | 18 |
| Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 3 | 2 | 5 |
| Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 34 | 40 | 58 |
| Educación | 37 | 85 | 57 |
| Fuera de COICOP | 2429 | 2724 | 2453 |
| Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net | 215 | 21 | 294 |
| TOTAL | 6132 | 8555 | 8146 |

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 gestionadas ascendió, en 2021, a un total de 3170.

En 2021, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2319 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 851 en 2021.

Tabla 4: Gestión de reclamaciones tramitados por el CEC: 2019-2021

| | |
|------|-------------|
| 2019 | 3109 |
| 2020 | 4447 |
| 2021 | 3170 |

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

Tabla 5: Número de reclamaciones tramitadas por residencia del consumidor: 2019-2021

| RED ECC-Net | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|------|------|------|
| Alemania | 209 | 220 | 219 |
| Austria | 101 | 104 | 147 |
| Bélgica | 189 | 300 | 221 |



Tabla 5: Número de reclamaciones tramitadas por residencia del consumidor: 2019-2021

| RED ECC-Net | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Bulgaria | 13 | 28 | 24 |
| Chipre | 9 | 16 | 13 |
| Croacia | 5 | 75 | 19 |
| Dinamarca | 39 | 53 | 33 |
| Eslovaquia | 10 | 11 | 7 |
| Eslovenia | 16 | 27 | 29 |
| España | 1056 | 1748 | 852 |
| Estonia | 14 | 20 | 17 |
| Finlandia | 38 | 61 | 30 |
| Francia | 426 | 451 | 735 |
| Fuera de la UE, Noruega e Islandia | 0 | 4 | 0 |
| Grecia | 26 | 19 | 21 |
| Hungría | 27 | 25 | 14 |
| Irlanda | 96 | 82 | 79 |
| Islandia | 5 | 4 | 2 |
| Italia | 156 | 431 | 158 |
| Letonia | 6 | 11 | 7 |
| Lituania | 20 | 32 | 14 |
| Luxemburgo | 30 | 15 | 22 |
| Malta | 14 | 47 | 29 |
| Noruega | 9 | 10 | 6 |
| Países Bajos | 132 | 136 | 71 |
| Polonia | 20 | 103 | 82 |
| Portugal | 92 | 64 | 66 |
| Reino Unido | 236 | 207 | 147 |
| Republica Checa | 33 | 30 | 21 |
| Rumania | 28 | 58 | 72 |
| Suecia | 54 | 55 | 13 |
| TOTAL | 3109 | 4447 | 3170 |

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

Tabla 6: Número de reclamaciones tramitadas por sectores económicos: 2019-2021

| SECTOR ECONÓMICO | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Salud | 31 | 44 | 22 |
| Comunicación | 161 | 106 | 62 |
| Bienes y servicios diversos | 262 | 220 | 168 |
| Ocio y cultura | 178 | 548 | 353 |
| Restaurantes, hoteles y tiempo compartido | 375 | 651 | 395 |



Tabla 6: Número de reclamaciones tramitadas por sectores económicos: 2019-2021

| SECTOR ECONÓMICO | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Transporte | 1442 | 2357 | 1725 |
| Ropa y calzado | 182 | 231 | 152 |
| Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar | 131 | 140 | 218 |
| Alimentos y bebidas no alcohólicas | 5 | 10 | 12 |
| Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 1 | 6 | 2 |
| Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 31 | 19 | 14 |
| Educación | 10 | 61 | 22 |
| Fuera de COICOP | 68 | 51 | 20 |
| Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net | 232 | 3 | 5 |
| TOTAL | 3109 | 4447 | 3170 |

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