

## Nota informativa

### Memoria de Actividad ECC-Net 2020

## Francia, Italia, Bélgica, Alemania y Reino Unido, los países europeos que más reclaman a España en la red ECC-Net

Los sectores que más reclamaciones recibieron fueron transportes, restauración y alojamiento, ocio y cultura, ropa y calzado

Madrid, 25 de mayo de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) publica su [Memoria de Actividad 2020](#) en la que se recogen las reclamaciones y consultas desglosadas por sectores y países. En cuanto al número de reclamaciones, los consumidores europeos que más utilizaron la red ECC-Net en 2020 para reclamar por compras transfronterizas realizadas en empresas de nuestro país fueron los de Francia (451 reclamaciones), Italia (431), Bélgica (300), Alemania (220) y Reino Unido (207). Por su parte, los que menos reclamaron fueron Islandia (4), Noruega (10), Eslovaquia (11) y Letonia (11).

Al analizar la evolución en los últimos dos años, entre los países europeos con mayor número de reclamaciones transfronterizas dirigidas a empresas de España, los que más aumentaron sus litigios fueron Polonia que en 2020 multiplicó por cinco sus reclamaciones (103 en 2020 frente a 20 de 2019), seguido de Italia, con casi el triple de reclamaciones más en 2020 (431 en 2020, 156 en 2019), y Bélgica con un incremento del 58,7% (300 en 2020, 189 en 2019).

#### Reclamaciones de consumidores de otros países europeos sobre compras realizadas a empresas en España

País	Año 2020	Año 2019	Variación %
Francia	451	426	+5,8 %
Italia	431	156	+176%
Bélgica	300	189	+58,7%
Alemania	220	209	+5,26%
Reino Unido	207	236	-14%
Holanda	136	132	+3%
Austria	104	101	+2,9%
Polonia	103	20	+415%

#### Reclamaciones por sectores

En 2020, los sectores que han tenido el mayor número de reclamaciones han sido el de transportes, seguido de la restauración y alojamiento, ocio y cultura, moda, mobiliario y equipamiento doméstico y comunicación, si bien en este último, las reclamaciones descendieron un 51,9% en comparación con 2019. Es reseñable que el sector que más aumentó sus reclamaciones fue el de ocio y cultura, que recibió el triple de reclamaciones más que en 2019, muy por encima del transporte o la restauración y alojamiento.

Sector	Año 2020	Año 2019	Variación %
Transporte	2.357	1.442	+ 63,45%
Restauración y alojamiento	651	375	+ 73,6%
Ocio y cultura	548	178	+ 208,9%
Ropa y calzado	231	182	+ 26,9%
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	140	131	+ 6,9%
Comunicación	106	161	-51,9%

En lo que se refiere a las consultas -en 2020- los países de la Unión Europea (UE) que más utilizaron la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) para resolver sus dudas sobre sus compras transfronterizas realizadas a empresas con sede en nuestro país, fueron Francia (102 consultas), Alemania (46), Italia (44), Reino Unido (34) y Portugal (23).

Entre ellos, los país que más han aumentado el número de estas consultas han sido Italia con un incremento de prácticamente el triple con respecto al año anterior, (44 consultas en 2020 frente a las 15 de 2019); Francia que ha pasado de 37 en 2019 a 102 consultas en 2020, casi el triple; y Alemania, pasando de 21 a 46 reclamaciones, más del doble de que en 2019. Es reseñable también el elevado número de solicitudes de información (181) procedentes de países que no forman parte de la red ECC-Net aunque, en estos casos, los consumidores son derivados a los organismos de consumo competentes. En el otro extremo, los países que menos consultas han realizado son Eslovaquia, Malta, Croacia, Eslovenia, y Hungría con un total de 3 consultas en 2020.

### Consultas de consumidores de otros países europeos sobre compras realizadas a empresas en España

País	Año 2020	Año 2019	Variación %
Países no pertenecientes a la red ECC-Net	181	174	+4 %
Francia	102	37	+175 %
Alemania	46	21	+119 %
Italia	44	15	+193 %
Reino Unido	34	31	+9,67 %
Portugal	23	27	-14,81 %

País	Año 2020	Año 2019
Eslovaquia	0	3
Malta	0	2
Croacia	1	2
Eslovenia	1	3
Hungría	1	1

### Consultas por sectores

Por sectores, los que más consultas han tenido en 2020 han sido transporte, restauración y alojamiento, ocio y cultura, comunicación, ropa y calzado y, en último lugar, mobiliario. Cabe señalar que, aunque el que mayor número de reclamaciones con diferencia recibe es el del transporte, los sectores que más crecimiento han experimentado en el número de consultas –en comparación con 2019- han sido la restauración y alojamiento con 456 consultas en 2019 y 1.096 en 2020, lo que representa un incremento de 140%; seguido de la industria de la moda (ropa y calzado), con 166 consultas en 2019 y 268 en 2020, (61,44% más); y en tercer lugar del sector mobiliario y equipamiento doméstico con 115 consultas en 2019 y 174 en 2020 (51% más).

Sector	Año 2020	Año 2019	Variación %
Transporte	2.145	1.234	+ 42,47 %
Restaurantes y alojamiento	1.096	456	+ 140,3 %
Ocio y cultura	848	756	+ 12,16 %
Comunicación	383	286	+ 33,9 %
Ropa y calzado	268	166	+ 61,44 %
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	174	115	+ 51,30 %

### Sobre la red ECC-Net:

Cada país de la Unión Europea, así como Islandia y Noruega, dispone de un Centro Europeo del Consumidor y juntos forman la red ECC-Net desde donde se ofrece información a los consumidores de Europa sobre sus derechos y se proporciona asistencia para gestionar las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo.