

Nota informativa

Informe Estadístico de 2021

CEC-España gestionó 11.316 consultas y reclamaciones de consumo transfronterizo europeo en 2021

- Se gestionaron un total de 8.146 solicitudes de información y 3.170 reclamaciones

Madrid, 10 de febrero de 2022. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) acaba de publicar su [Informe Estadístico de Actividad](#) correspondiente a 2021. En él, se desglosa por países y sectores económicos las **11.316 consultas y reclamaciones** gestionadas por el Centro español que -como servicio público- se encarga de ofrecer información, asistencia y asesoramiento sobre asuntos de consumo transfronterizo europeo.

Del total de los 11.316 expedientes gestionados, **8.146 fueron solicitudes de información**. Por sectores de actividad económica, el 10,54% fueron sobre asuntos relacionados sobre Bienes y Servicios Diversos (859), el 7,37% Alojamiento y Restauración (835 consultas), el 5,29% sobre Ocio y Cultura (599), el 2,72% sobre el sector de la Comunicación (308), el 2,37% fueron consultas relacionadas con compras de Ropa y Calzado (265), mientras que el 1,86% trataron sobre la adquisición de Mobiliario, Equipamiento Doméstico y Mantenimiento Rutinario del Hogar (211). Otros sectores menos consultados fueron Salud (0,6%), Vivienda y Suministros (0,51%), Educación (0,50%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,15%), y Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (0,04%).

En cuanto a los consumidores que más consultas plantearon a CEC-España, destacan los residentes en nuestro país. Así, el 67,2% de las consultas realizadas eran de consumidores vivían en España. Le siguen los consumidores de fuera de la Unión Europea, Noruega o Islandia (2,08%); Francia (1,07%); Reino Unido (0,3%); Portugal (0,27%) y Alemania (0,22%).

Solicitudes de información gestionadas por CEC-España	
Año	Nº de solicitudes de información
2019	6132
2020	8555
2021	8146

Fuente: Dirección General de Consumo

En lo que se refiere a las **reclamaciones gestionadas**, el Centro Europeo del Consumidor español tramitó un total de **3.170**. A diferencia de las consultas, el sector económico con mayor número de reclamaciones fue el de Transporte con 1.725, lo que representa el 54,4% del total litigios gestionados. Le sigue el sector de Restauración y Alojamiento (12,46%), Ocio y Cultura (11,13%), Mobiliario, Equipamiento Doméstico y Mantenimiento Rutinario del Hogar (6,9%), Bienes y servicios diversos (5,29%) y Ropa y Calzado (7,79%).

Por país de residencia del consumidor, el mayor número de reclamaciones tramitadas fueron las de residentes en España con un total de 852, lo que supone un (26,87%). Destacan también los residentes de Francia (23,18%), Bélgica (6,97%), Alemania (6,90%), Italia (4,98%), o de Austria y Reino Unido (4,6%, cada uno).

Reclamaciones gestionadas por CEC-España	
Año	Nº de reclamaciones
2019	3109
2020	4447
2021	3170

Fuente: Dirección General de Consumo