



Nota informativa

Informe 2020

CEC-España gestionó casi el doble de reclamaciones procedentes de consumidores de otros países europeos en 2020

El impacto de la Covid1-9 en la economía de los Estados miembros es mayor en los países que más dependen del turismo

Madrid, 21 de abril de 2021. Según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ([CNMC](#)), en España, la facturación del turismo ha caído un 58% en 2020 con respecto al año anterior. De ahí que el impacto que ha tenido la Covid-19 en la economía de los distintos Estados miembros haya sido desigual, afectando más a los que más dependen de los servicios turísticos. Esta circunstancia se ve reflejada también en las reclamaciones de consumo transfronterizo, de forma que el Centro Europeo del Consumidor con el mayor número de reclamaciones procedentes de consumidores de otros países haya sido el de España, seguido del Centro de Alemania y el de Reino Unido.

En total, en 2020, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2724 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos, lo que representa un 96% más que el año anterior, y el 14,25% del total de las reclamaciones gestionadas por toda la red ECCNet en 2020. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 1.721 en 2020, posicionándose como el cuarto Centro Europeo con más reclamaciones gestionadas procedentes de sus propios consumidores.

La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros países europeos asciende, en 2020, a un total de 4.445, lo que supone un 50% más que en 2019. El 37,8% de las cuales estuvieron relacionados con la Covid19. En lo que se refiere a las consultas, CEC-España gestionó 8.717 solicitudes de información, casi un 40% más que en el año anterior. En total, el Centro Europeo del Consumidor en España atendió 13.628 consultas y reclamaciones de consumo transfronterizo europeo a lo largo de 2020, lo que supone un 48% más que en el año anterior.