



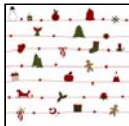
Comisión Europea Comisión Europea - Representación en España

Actualidad y prensa Noticias

[< Volver a Noticias](#)

Esta Navidad, viaja, compra y consume con garantías

17 de diciembre de 2015 | Consumo y Derechos de los Consumidores



Esta es la época del año en la que los Reyes Magos y Papá Noel tienen más trabajo y para que puedan hacer sus compras de manera segura, aquí les damos algunos consejos. También os contamos cuáles son vuestros derechos cuando contratáis un viaje, alquiláis un coche o hacéis compras en otro país de la UE.

CONSEJOS A LA HORA DE COMPRAR JUGUETES:



¡Los juguetes deben llevar siempre la etiqueta de la Conformidad Europea (CE)!

Los estándares de calidad y seguridad de la Unión Europea son los más exigentes del mundo. Resultan un factor clave, ya que los niños son las personas más vulnerables de la sociedad. La Comisión Europea recomienda a los consumidores que sólo compren juguetes que lleven el marcado CE (Conformidad Europea), que es el proceso mediante el cual el fabricante/importador informa que el juguete cumple con la legislación europea.

Un juguete para cada edad.

La Comisión Europea advierte de la importancia de respetar las limitaciones por edad que establecen algunos juguetes. De lo contrario se puede poner en riesgo la salud de los más pequeños de la casa. Este símbolo indica que el juguete no es apto para menores de tres años.

3. Auténticos.



Ojo con las falsificaciones de juguetes. Pueden contener pequeñas piezas mal ensambladas que se desprenden fácilmente o estar producidos con elementos tóxicos, lo que supone un gran peligro para los bebés que instintivamente se llevan cualquier cosa a la boca.

CONSEJOS PARA UNA ALIMENTACIÓN SEGURA:

La comida es un elemento protagonista en las celebraciones navideñas. Comidas de empresa, encuentros con los amigos y, como no, las cenas y almuerzos de Navidad y Año Nuevo. Son momentos en los que las familias preparan menús especialmente diseñados con productos de los que no solemos disfrutar el resto del año. Se come y se bebe más de lo normal; por eso precisamente debemos prestar especial atención a la calidad y procedencia de los productos. En diciembre de 2014 se comenzó a aplicar en España la directiva europea por la que se establecían una serie de normas en el etiquetado de los alimentos para que los ciudadanos pudieran comprobar la calidad y la seguridad de los alimentos.

1. Atención a las etiquetas:

En la etiqueta podemos ver qué tipo de alérgenos contienen los productos, sus propiedades nutricionales o su valor energético. El etiquetado también deberá indicar si contiene algún ingrediente sustitutivo, o en el caso de la carne envasada, el origen (también para pescado), y si son piezas enteras o reconstituidas.

Procedencia: el etiquetado de los alimentos debe recoger de dónde viene el alimento que vamos a consumir. Estas fechas pueden ser un buen momento para llenar la mesa con productos que porten el sello de Denominación de Origen Protegida (DOP), Indicación Geográfica Protegida (IGP) o Especialidad Tradicional Garantizada (ETG). Estos sellos garantizan al consumidor que están adquiriendo un producto de gran calidad.



Ejemplos de sellos de calidad europeos

2. Falsificaciones alimentarias:

El consumidor debe comprobar que los productos que compre estén perfectamente cerrados y que en la etiqueta esté incluido su origen. No obstante las falsificaciones pueden ser muy sofisticadas, y por ello la Comisión Europea trabaja de forma muy estrecha con los países de la UE para identificar productos fraudulentos, labor en la que también colabora la agencia de seguridad europea Europol.

3. Si un producto ha sido congelado y después descongelado para su venta, la etiqueta debe indicarlo claramente.



4. Etiqueta ecológica: Los ciudadanos que deseen adquirir productos ecológicos lo tienen más fácil con el logo de producción ecológica con el que la Unión Europea marca a los productos que han seguido los estrictos protocolos europeos de producción ecológica.

CONTRATAR UN CRÉDITO

El incremento del consumo en las fechas navideñas lleva aparejado un aumento de la solicitud de créditos al consumo. La Comisión Europea aconseja a los consumidores comparar los distintos productos financieros disponibles en el mercado.

¿Qué derechos existen a la hora de contratar un crédito al consumo?

Derecho a una publicidad transparente: Los anuncios de productos financieros para el consumo deben incluir información que ayuden al consumidor a comparar y encontrar las mejores condiciones e incluir un ejemplo representativo con una visión clara y equilibrada de la naturaleza y coste del crédito.

Derecho a la información: El proveedor del crédito debe proporcionar toda la información fundamental redactada en un lenguaje claro y conciso antes de que el cliente firme el contrato.

Derecho a cambiar de opinión: El consumidor puede desistir del contrato en un plazo de 14 días naturales. Para ello debe reembolsar el dinero prestado más intereses y comisiones no reembolsables que el proveedor del crédito ya haya abonado.

Derecho a un reembolso anticipado: El consumidor puede devolver anticipadamente el crédito, aunque es posible que tenga que compensar al proveedor por su pérdida de ingresos.

A todas estas recomendaciones la Comisión Europea añade las más básicas: **aplicar el sentido común a la hora de realizar las compras estas Navidades y planificar y controlar el gasto.**

VIAJES

¿Qué derechos tenemos en los viajes combinados?

La CE quiere recordar a los consumidores los derechos de los que disfrutan si han adquirido un paquete vacacional estas Navidades:

Derecho a recibir toda la información de manera clara antes de adquirir el producto.

Derecho a reclamar ante un responsable único establecido por los proveedores aunque los servicios del paquete sean proporcionados por distintas empresas.

Derecho a asistencia en caso de dificultades o la devolución del importe si las empresas proveedoras quiebran, cancelan el paquete o realizan cambios en el producto contratado.

Derecho a protección ante el incremento de precios, a menos que esta posibilidad se contemple específicamente en las condiciones del contrato y siempre con un preaviso de 20 días antes del comienzo del viaje.

¿Qué derechos tenemos cuando alquilamos un coche?

Los Centros Europeos del Consumidor han recibido muchas quejas en relación con la vaguedad y los costes extra en los contratos de alquiler de vehículos. Para proteger al consumidor, la Comisión Europea ha llegado a un acuerdo con cinco importantes compañías de alquiler de automóviles: Avis-Budget, Enterprise, Europcar, Hertz y Sixt que se han comprometido a:

Mejorar la transparencia en el alquiler online, explicitar las diferencias entre cargos obligatorios y opcionales y los principales términos y requerimientos del contrato.

Mayor claridad en las condiciones del seguro.

Mayor transparencia en las políticas de combustible.

Procedimientos de inspección del vehículo más justos y claros.

Buenas prácticas a la hora de reclamar al cliente cargos adicionales.

DE COMPRAS POR EUROPA

Los consumidores tienen que poder comprar con las mismas garantías en todos los países de la UE, independientemente de si lo hacen en tiendas físicas o a través de Internet. Derechos:

Garantía mínima gratuita de dos años. El consumidor o usuario deberá informar sobre el defecto o falta de conformidad al vendedor en un plazo máximo de dos meses.

Los Centros Europeos del protegen a los ciudadanos en sus compras en cualquier país de la Unión Europea. Si tienes algún problema con un producto o servicio comprado en otro país de la UE, ya sea por Internet o físicamente, puedes dirigirte a uno de ellos.

En Internet

La Unión Europea ha está impulsando y en breve cambiará la legislación europea para homologar normas en todos los países de la UE en materia de adquisición de bienes digitales:

Derecho a rescindir por parte del consumidor los contratos de servicios digitales de larga duración (suscripciones).

Garantía de poder renunciar al producto y ser reembolsado si no corresponde a lo especificado (por ejemplo: película descargada que aparece en otro idioma que el especificado)

Devolución de bienes no deseados:

La CE quiere también recordar a los consumidores su derecho a devolver cualquier producto adquirido en tiendas online, pedidos por correo electrónico o por teléfono en los 14 días siguientes a su recepción. Para ello el consumidor debe enviar al comerciante una declaración en la que se refleje la decisión del consumidor de devolver el producto. En este mismo sentido, el comerciante habrá de devolver el importe de compra en un plazo de 14 días desde que reciba la declaración. Esta devolución debe incluir el importe de cualquier cantidad abonada por el consumidor para gastos de envío. El consumidor deberá afrontar los gastos que suponen la devolución del producto, pero es obligación del comerciante informarle de esto claramente, pues en el caso contrario será éste el que afronte dichos pagos. El consumidor no está obligado a alegar ninguna causa concreta para la devolución de cualquier bien adquirido en la UE, a excepción de ciertos productos como por ejemplo billetes de avión o tren, entradas para conciertos, reservas de hotel con fecha específica fijada u objetos personalizados a requerimiento del consumidor.

[Para más información sobre derechos de los consumidores europeos >](#)

Estás comprando en línea. Has encontrado el regalo perfecto. Vas a cerrar la cesta de la compra y, entonces, aparecen los gastos de portes ... ¿a cuánto ascienden? ¡Olvídate! ¿Te suena esto?

Cada año, en la UE, se encargan en línea y se entregan casi 4 000 millones de paquetes. Pero el potencial del comercio electrónico es mucho mayor: mientras que un 44 % de los consumidores compra en línea en su propio país, un porcentaje muy inferior (15 %) realiza pedidos en línea desde otro país. ¿Por qué? Uno de los obstáculos más relevantes es el elevado coste de la entrega transfronteriza.

Un nuevo estudio econométrico sobre los precios de envío de cartas y paquetes realizado por la Universidad de St. Louis confirma esta percepción. Hay grandes diferencias a la hora de enviar un paquete de dos países con características similares al mismo destino. Por ejemplo, Bélgica y los Países Bajos son dos países vecinos con un precio de entrega de paquetería nacional justo por debajo de 7 euros. No obstante, el envío de un paquete de 2 kg de Bélgica a España costaría 26,10 EUR, mientras que el mismo paquete enviado desde los Países Bajos a España tendría un coste de solo 13 euros. Y habría que pagar mucho más si se quiere enviar el paquete de vuelta desde España (32,74 euros), a pesar de que el precio de las entregas nacionales en España es de solo 8,58 euros.

Es evidente que los altos costes, la falta de transparencia y los inconvenientes de la entrega transfronteriza de paquetes pedidos en línea siguen limitando el comercio electrónico, el crecimiento y el empleo en el sector. La Comisión se propone mejorar la situación y centrarse en mejorar la supervisión normativa y garantizar la transparencia en el proceso de entrega de paquetes en la UE. La Comisión tiene la intención de proponer medidas concretas para hacer frente a estas deficiencias en la primavera de 2016.