

# Europa, 50 años protegiendo los derechos de los consumidores

## The New Consumer

destaca el trabajo del Centro Europeo del Consumidor en España ayudando a los consumidores de nuestro país.

En las cartas al editor, sobresale el caso de un consumidor español que contactó con el Centro Europeo del Consumidor en España para solicitar ayuda con su reclamación. Gracias a la intermediación del Centro, el consumidor recuperó todo el dinero reclamado: más de **2.000** euros.



## La revista The New Consumer celebra el 50 aniversario de protección del consumidor en su número especial de diciembre

La Comisión Europea presenta este mes un número especial de su revista "The New Consumer" para conmemorar el 50 aniversario de la protección de los derechos de los consumidores en Europa. El derecho a la protección de la salud y la seguridad, a la protección de los intereses económicos, el derecho a la protección frente a los daños, así como el derecho a la información, la educación y a la representación son los principales pilares que han sustentado las distintas políticas y reglas dirigidas a proteger los derechos de las personas consumidoras durante todo este tiempo. No te pierdas el número de diciembre de esta revista y celebra la Navidad defendiendo tus derechos.

# JOIN US

## FOR THE 50 YEARS OF EU CONSUMER RIGHTS: A FESTIVE ONLINE CELEBRATION



**CEC-España participa en la promoción de un evento para conmemorar los 50 años de protección a los consumidores**

En el evento online -celebrado el 30 de noviembre- intervino el Comisario de Justicia, Didier Reynders, y a él pudieron asistir todas las personas consumidoras interesadas en compartir su opinión sobre distintos aspectos a la hora de comprar tanto en tiendas online como en tiendas tradicionales. El acto se retransmitió en directo por streaming en Facebook y YouTube, y allí se abordaron algunos de los temas actuales más candentes para los consumidores -en especial para los más jóvenes- tales como sus derechos, economía circular y moda, consumo digital, así como los logros pasados y los desafíos futuros de los derechos de los consumidores de la Unión Europea.

>>> [Más información.](#)

## CEC-España te da las claves para comprar de forma segura y responsable en Navidad

Con la llegada de la Navidad, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que esta época es un buen momento para adoptar nuevas formas de consumo más seguras, responsables, saludables y sostenibles. Descubre [aquí](#) cómo hacerlo. Y recuerda que, ante cualquier altercado de consumo, deberás reclamar siempre en primera instancia y por escrito al comercio y que este deberá informar sobre los mecanismos para presentar una queja o reclamación. La tienda está obligada a responder a las reclamaciones lo antes posible en un plazo máximo de un mes y si no la resuelve satisfactoriamente, el consumidor podrá acudir a una entidad de [resolución alternativa de litigios](#) acreditada por la Comisión Europea. Para reclamaciones de consumo europeo transfronterizo, podrás dirigirte a la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECCNet](#)).

## Un año más, también ofreció consejos para comprar durante el Black Friday sin caer en engaños

En esta ocasión, el Black Friday ha tenido una especial importancia para los consumidores debido al contexto actual caracterizado por la inflación -especialmente en los precios de la energía- y la escasez de productos. Por eso, el Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) recordó algunos consejos con los que ayudar a los consumidores a comprar de forma segura y responsable, y les advirtió de que, a veces, algunos eslóganes utilizados por los comercios del tipo “mejor oferta” o “últimas unidades”, esconden falsas promesas o incluso supuestas tiendas que en realidad no existen.

>>> [Más información](#).





## Study Visit

## Los Centros Europeos del Consumidor de Portugal y España se reunieron en Lisboa para mejorar la defensa de los consumidores

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Portugal y España, Carla Farto y Carlos García Briz respectivamente, se reunieron en Lisboa -en el marco de una "Visita de Estudio" celebrada el 2 de noviembre- con el objetivo de mejorar y optimizar la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo entre los consumidores y empresas de estos dos países. Durante esta sesión de trabajo -a las que asistieron también una representación del equipo portugués formada por varios asesores legales y la responsable de comunicación- se analizaron los principales desafíos a los que deben enfrentarse estos Centros, especialmente en los sectores de alquiler de coches, transporte aéreo y comercio electrónico. Adquirió una destacada relevancia el debate generado en torno a la necesidad de mejorar la protección de las personas consumidoras que deciden alquilar un vehículo ya que se trata de un sector con un elevado número de reclamaciones. Asimismo, el encuentro sirvió para debatir sobre el funcionamiento de los organismos para la [Resolución Alternativa de Litigios \(RAL\)](#) que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus conflictos de consumo de una forma transparente, rápida, efectiva, imparcial y justa, sin tener que acudir a los tribunales. >>> [Más información.](#)



>> Los Centros analizaron cómo mejorar la gestión de las reclamaciones relacionadas con el alquiler de coches, el transporte aéreo y comercio electrónico.





Foto de Polina Tankilevitch en Pexels



## El Gobierno de España adopta nuevas medidas contra el sobreenvasado y el desperdicio alimentario e impulsa el consumo de proximidad

El Consejo de Ministros acaba de aprobar un Real Decreto que regula los requisitos para comercializar alimentos vendidos en las tiendas al por menor como los obradores, carnicerías o pescaderías, así como en restaurantes y cafeterías. Esta norma incorpora nuevas medidas para favorecer un consumo más sostenible mediante el impulso de la economía local y la disminución tanto del sobreenvasado como del desperdicio alimentario. De esta forma, bares y restaurantes tendrán que ofrecer a las personas consumidoras la posibilidad de llevarse los alimentos que no hayan consumido en el local, sin coste adicional. Para ello deberán usar envases reutilizables, compostables o fácilmente reciclables. Además, se contempla la posibilidad de que sea el propio consumidor el que aporte el recipiente para trasladar la comida a casa. En estos casos, será él el responsable último de los posibles problemas de seguridad alimentaria que se pudieran derivar por una mala limpieza del recipiente o bolsa utilizada.

Por otro lado, la nueva normativa permite a las tiendas al por menor el uso de envases de vidrio, metal o cerámica que el consumidor retornará para que el comercio pueda utilizarlos de nuevo. Eso sí, el local deberá contar con los equipos necesarios para garantizar su adecuada limpieza y desinfección. Asimismo, y al igual que en los locales de la restauración, cabe la posibilidad de que el consumidor pueda llevar sus propios envases reutilizables aptos para el contacto con alimentos aunque, en estos casos, será este quien asuma la responsabilidad de los posibles problemas de seguridad alimentaria debido a la mala higiene de estos utensilios. >>>[Más información.](#)



Foto de Polina Tankilevitch en Pexels

## La Comisión Europea ha propuesto también nuevas normas para que los envases sean más reutilizables y evitar el envasado innecesario

La [Comisión Europea](#) ha propuesto nuevas normas sobre envases con el fin de evitar la elevada generación de este tipo de residuos. Se pretende que los consumidores puedan comprar productos cuyo embalaje se limite al estrictamente necesario y que este pueda ser reutilizado. El etiquetado de los productos deberá ofrecer una información más clara acerca de cómo reciclarlos de forma correcta de modo que las personas consumidoras puedan desempeñar un papel más activo a la hora de reducir los residuos. Igualmente, se persigue aclarar la manera de eliminar y reciclar un tipo de plástico que está apareciendo en nuestra vida como alternativa a los plásticos convencionales (de origen fósil y no biodegradables): el de origen [biológico, compostable o biodegradable](#). Con esta nueva propuesta, se quiere aportar más claridad acerca de estos “nuevos plásticos”, estableciendo las condiciones para garantizar que el impacto medioambiental de su producción y consumo sea positivo. Para ello, los envases deberán llevar una etiqueta en la que se indique de qué están compuestos, a qué flujo de residuos pertenecen, y los que son realmente beneficiosos desde el punto de vista medioambiental. Por su parte, los contenedores de recogida de residuos llevarán también las mismas etiquetas que serán comunes en toda la Unión Europea. >>>[Más información.](#)



### Nuevas herramientas para promover el consumo sostenible

El Ministerio de Consumo, el programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Comisión Europea han presentado dos herramientas para promover el consumo sostenible y ayudar a la ciudadanía a conocer cuál es el impacto ambiental de sus hábitos de vida. Ambos recursos ya están disponibles en la Web del Ministerio.

#### > **Calculadora de Huella de la persona consumidora.**

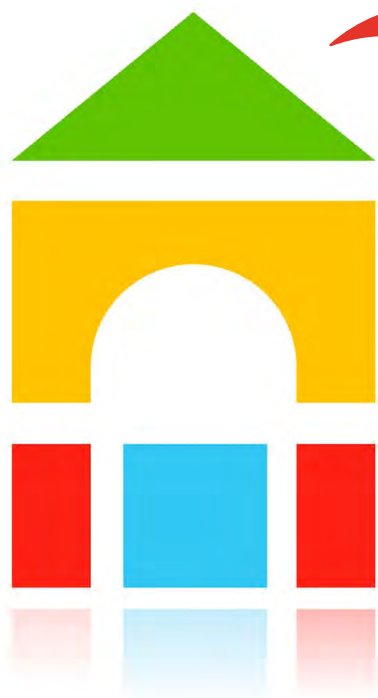
Desarrollada por el Joint Research Centre (JRC) de la Comisión Europea, permite calcular los impactos ecológicos del consumo personal.

#### > **Manos a la acción.**

Web de la ONU que impulsa pequeños cambios para desarrollar estilos de vida más sostenibles.

## Nuevo Código Deontológico sobre publicidad infantil de juguetes para unos anuncios más igualitarios, veraces y constructivos

España cuenta con un nuevo [Código Deontológico de Publicidad Infantil de Juguetes](#) gracias al acuerdo alcanzado entre el Ministerio de Consumo, la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ) y Autocontrol el pasado mes de abril. Las nuevas normas deontológicas, que han entrado en vigor el uno de diciembre, permitirán que los anuncios de nueva producción no utilicen de forma discriminatoria o vejatoria la imagen de las niñas en los anuncios de juguetes dirigidos a menores. Las 64 normas que componen el Código de autorregulación deberán aplicarse en el desarrollo, ejecución y difusión de todas las campañas y mensajes publicitarios dirigidos a menores de 15 años, con especial atención a la franja de 0 a 7 años debido a su mayor vulnerabilidad. Se pretende así que los spots sean más igualitarios, veraces y constructivos, aspectos fundamentales para la protección y desarrollo de la infancia. >>>[Más información](#).



>> Código de autorregulación de la publicidad infantil de juguetes.



## Las comercializadoras energéticas están obligadas a informar a los consumidores sobre los mecanismos para la resolución de reclamaciones

Tras la publicación del [“Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializador y consumidores de energía eléctrica y gas natural”](#), la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ([CNMC](#)) ha recordado a las comercializadoras energéticas la obligación que tienen de informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver reclamaciones, como pueden ser las Juntas Arbitrales de Consumo u otras entidades de mediación de litigios ofrecidas por las compañías cuando estas no resuelvan -favorablemente y en primer instancia- las reclamaciones. Para ello, las empresas deberán destacar esta información en los contratos, facturas, las páginas web o el material promocional, contribuyendo así a que se conozca este potente mecanismo de protección al consumidor que permite recurrir –después de reclamar a la compañía- a una entidad alternativa de resolución de litigios de consumo, sin necesidad de utilizar la vía judicial. >>> [Más información](#).



## Resolución Alternativa de Litigios (RAL)

La [Directiva 2019/944](#), establece la posibilidad de asignar la responsabilidad de la resolución alternativa de litigios en diferentes entidades, como puede ser en un defensor del pueblo en materia de energía, en un órgano de los consumidores que sea independiente, o incluso, en la propia autoridad de regulación. Los Estados miembros deben establecer procedimientos rápidos y eficaces de tramitación de las reclamaciones. En la mayoría de los Estados Miembros, los procedimientos son gratuitos para los consumidores finales. Estos mecanismos se señalan en la mencionada Directiva como elementos fundamentales de protección del consumidor. Por tanto, los consumidores residentes en España, o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo acudiendo a entidades de resolución alternativa de litigios que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, lo que será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la UE. Antes de acudir a estas entidades, el consumidor deberá haber reclamado previamente a la empresa por escrito. En los casos en los que una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado a participar en el procedimiento ante una entidad concreta. De no ser así, deberá facilitar al consumidor la información relativa de, al menos, una entidad competente.

### Venta online

Las empresas de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el [Reglamento \(UE\) n.º 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

### Necesidad de armonizar la información al consumidor

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia señala la necesidad de armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y de gas, en relación a la resolución alternativa de litigios establecida en la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), incluyendo en las facturas los citados datos de contacto de dichas entidades, conforme establece la [Directiva 2019/944](#).

# Situación en España



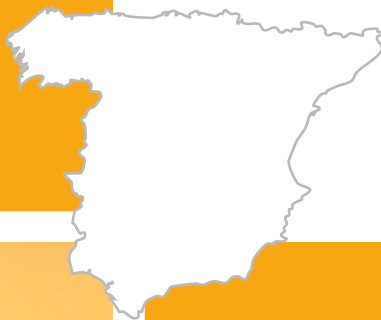
## Mecanismos RAL

➤ Procedimiento **gratuito**, tanto para los consumidores como para las empresas.

➤ Motivos para negar la tramitación de la reclamación:

- El consumidor no se puso en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.

➤ Entidades notificadas a la Comisión Europea por las autoridades competentes de España



2021

## Situación en el sector de la energía eléctrica y de gas

### Reclamaciones que puede solicitar el consumidor

Por lo general, en las entidades de reclamación alternativa de litigios de consumo se pueden tramitar reclamaciones que abarquen todas las actuaciones que son competencia de las comercializadoras, como, por ejemplo: facturación, cobro, contratación, atención al cliente, etc., y para todos los servicios ofertados por las comercializadoras: electricidad, gas y otros productos y servicios.

### Tipos más habituales de reclamación

- **Electricidad.** El 51% de las reclamaciones son sobre facturación, y el 35% sobre contratación y ventas.

- **Gas.** El porcentaje mayor recae sobre atención al cliente con un 36%, seguido de facturación con un 28%.

### Escasa utilización de las entidades RAL

El número de reclamaciones gestionadas mediante entidades de resolución alternativa de litigios (entidades RAL) es muy reducido, dado que suponen el 0,20% de las reclamaciones resueltas desfavorablemente para el consumidor. Como en años anteriores, en 2021, tanto en gas como en electricidad, más de un 50% de las resoluciones de arbitraje se cerraron a favor del consumidor.

### Aragón, la Comunidad que más reclama

La Comunidad Autónoma que más utiliza el sistema de arbitraje por punto de suministro es Aragón con 0,36 reclamaciones por punto de suministro eléctrico y 0,44 reclamaciones por punto de suministro de gas.





Abierta hasta el 20 de febrero

## La Comisión Europea abre una consulta pública sobre la legislación que protege a los consumidores del nuevo entorno digital

Participa opinando sobre distintas cuestiones relacionadas con la protección del consumidor ante distintos aspectos de los nuevos mercados digitales tales como los patrones oscuros, el marketing de influencers, la cancelación de suscripciones, cláusulas abusivas o el marketing digital. >>>[Más información](#).



## Ley de Mercados Digitales.

### Entran en vigor las normas para que los guardianes de acceso digitales garanticen unos mercados abiertos

La Ley de Mercados Digitales (LMD) define el momento en que puede calificarse como «guardián de acceso» una gran plataforma en línea. Se trata de plataformas digitales que constituyen una pasarela de acceso importante entre los usuarios profesionales y los consumidores, cuya posición puede otorgarles el poder de actuar como regulador privado y, por lo tanto, generar un cuello de botella en la economía digital. Para resolver estos problemas, la LMD definirá una serie de obligaciones que deberán respetar los guardianes de acceso y, en particular, la prohibición de que desarrollen determinados comportamientos.

>>>[Más información](#) >>> [Preguntas frecuentes](#).

## La Comisión Europea propone acelerar la implantación de los pagos inmediatos

La Comisión Europea ha adoptado una propuesta legislativa para poner los pagos inmediatos en euros a disposición de todos los consumidores titulares de una cuenta bancaria en la Unión Europea y en los países del Espacio Económico Europeo. La propuesta tiene por objeto garantizar que los pagos inmediatos en euros sean asequibles y seguros y puedan tramitarse sin problemas en toda la UE. Los pagos inmediatos permiten a las personas transferir dinero en cualquier momento de cualquier día en un plazo de diez segundos. Esto es mucho más rápido que las transferencias tradicionales, que los proveedores de servicios de pago reciben solo durante las horas de trabajo y solo llegan a la cuenta del beneficiario al día hábil siguiente, lo que puede equivaler a hasta tres días naturales.

>>> [Más información](#).



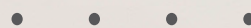
## 2024, cargador común para todos los dispositivos

### Los ministros de la UE dan su aprobación definitiva a un puerto de carga único

El Consejo ha dado su aprobación definitiva a la Directiva relativa al cargador común. Esto significa que en 2024 será obligatorio que toda una serie de dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, tabletas y auriculares, dispongan de un puerto USB tipo C. Ya no será necesario comprar un cargador distinto cada vez que se adquiriera un nuevo teléfono móvil o dispositivo similar, porque todos podrán recargarse utilizando el mismo cargador. El cargador común aumentará la comodidad de los consumidores, ya que permitirá armonizar las interfaces de carga y las tecnologías de carga rápida, y reducirá notablemente los residuos electrónicos. Para que el consumidor sepa exactamente lo que compra, la Directiva introduce un pictograma que indicará si se ofrece algún cargador para el nuevo dispositivo, así como una etiqueta que indicará el rendimiento de la carga. La Directiva permite asimismo que los consumidores decidan si desean comprar un nuevo dispositivo con o sin cargador. Con esto no solo ahorrarán dinero, sino que también se reducirá el volumen de residuos electrónicos asociado a la producción, el transporte y la eliminación de los cargadores. Por otro lado, aunque cada vez es más popular, la carga inalámbrica todavía no se ha armonizado en todos los dispositivos. A fin de que esta tecnología pueda utilizarse para más dispositivos, la Comisión Europea trabajará en la armonización de la carga inalámbrica para los dispositivos radioeléctricos, así como en la interoperabilidad, a partir de los avances técnicos. >>> [Más información](#).

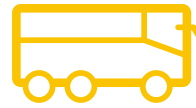


### Puerto USB tipo C en todos los cargadores





## Turismo y transporte



### El transporte ferroviario de viajeros de la UE se recupera parcialmente en 2021

En 2021, se registraron 261 mil millones de pasajeros/kilómetro (pkm) por ferrocarril. Este dato marca una recuperación parcial en el transporte ferroviario de pasajeros de la UE (+17 % en comparación con 2020) después de la caída registrada en 2020 debido a las estrictas medidas adoptadas para limitar la propagación de COVID-19 (-46 % en comparación con 2019).

>>>[Más información](#) sobre el transporte ferroviario de viajeros publicados por Eurostat.

### Modificadas las condiciones de los abonos gratuitos de trenes de Media Distancia para evitar su uso irregular

-Renfe incautará la fianza y anulará el título de viaje a los usuarios que, al menos en tres ocasiones, no cancelen la reserva con dos horas de antelación si finalmente no van a coger el tren.

-Los viajeros sancionados sólo podrán volver a solicitar un abono para cualquier trayecto de Media Distancia convencional pasados 30 días desde la anulación del título.

-Se limita la formalización a un máximo de cuatro viajes diarios por abono y se imposibilita reservar plaza en trenes con el mismo origen y destino en un plazo determinado de tiempo.

-Se establecen medidas, de aplicación extraordinaria, para optimizar la capacidad de los trenes en trayectos con alta demanda.

-A partir de uno de enero de 2023, se lanza un abono específico para menores de edad sin DNI y sólo se podrá sacar un título por persona y trayecto. >>>[Más información](#).

### Los autobuses de largo recorrido serán gratuitos en 2023

Los autobuses de largo recorrido de la red de concesiones del Estado serán gratuitos en 2023, según ha detallado la ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Raquel Sánchez, en el Congreso de los Diputados. Esta medida se dirige a las empresas que operan este tipo de rutas de autobús de titularidad estatal por toda la geografía española y que disponían de abonos y títulos multiviaje antes de la entrada en vigor de la medida. Se complementa así la medida anunciada para los trenes de Cercanía y Media distancia, que también serán gratuitos para viajeros frecuentes durante el próximo año, con el previo pago de una fianza de 20 euros que se devolverá si se hace uso del abono.



Foto de Andrea Placquadro en Pexels

### La programación de las aerolíneas en vuelos internacionales a España en diciembre roza niveles prepandemia

La programación de vuelos internacionales a España para este mes de diciembre roza ya niveles prepandemia. Con un total de 7.066.101 asientos previstos, la recuperación respecto del mismo mes de 2019 alcanza el 97,4%, según los datos publicados por Turespaña. Hasta nueve mercados principales para España presentan para diciembre unas capacidades programadas superiores a las de diciembre de 2019. Destaca el caso de Polonia, con un aumento del 47% respecto de 2019; México (+23%), Irlanda (+20%) y Portugal (+15,6%). También superan los valores prepandemia Francia (+3,2%); Países Bajos (+7,5%), Suiza (+1,6%), Dinamarca (+5,1%) y Noruega (+7,4%). En el caso del Reino Unido, roza los volúmenes de 2019 con un porcentaje de recuperación del 99,6%. >>>[Más información](#).

### Establecidos los servicios mínimos para la huelga de Tripulantes de Cabina de Pasajeros de Vueling

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana ha comunicado los servicios mínimos correspondientes a la convocatoria de huelga de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP) de Vueling Airlines SA. La huelga está convocada todos los viernes, domingos y lunes comprendidos entre el 1 de noviembre de 2022 y el 31 de enero de 2023, así como los días 1 de noviembre de 2022, 6 de diciembre de 2022, 8 de diciembre de 2022, 24 de diciembre de 2022, 31 de diciembre de 2022 y 5 de enero de 2023.

Recuerda que las huelgas del personal propio de la compañía aérea no pueden considerarse como circunstancias extraordinarias por lo que el viajero podría tener derecho a compensación en caso de retraso o cancelación del vuelo.

Sentencias:

[C-195/17 Krüsemann](#),

[C-28/20 Airhelp](#),

[C-613/20 Eurowings](#),

[C-287/20 Ryanair](#)

>>> Folleto: [Derechos de los pasajeros aéreos](#).

### Las llegadas y el gasto de los turistas extranjeros en octubre rozan el nivel prepandemia

España recibió en octubre la visita de cerca de 7,2 millones de turistas internacionales, el 94,6% de los que llegaron en el mismo mes de 2019. Estos viajeros gastaron en su desplazamiento y estancia 8.296 millones de euros, el 99,7% de los valores de 2019. En los diez primeros meses del año, los turistas internacionales que han visitado España rozan los 63,1 millones, lo que representa el 84,6% de las cifras del mismo periodo de 2019. El gasto acumulado alcanza los 76.433 millones de euros, el 93,4% de 2019. >>> [Más información](#).

## Caso de éxito



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Comparte tu opinión [aquí](#)

### CEC España consigue que una tienda online devuelva a un consumidor español más de 1.000 euros por una compra que no recibió

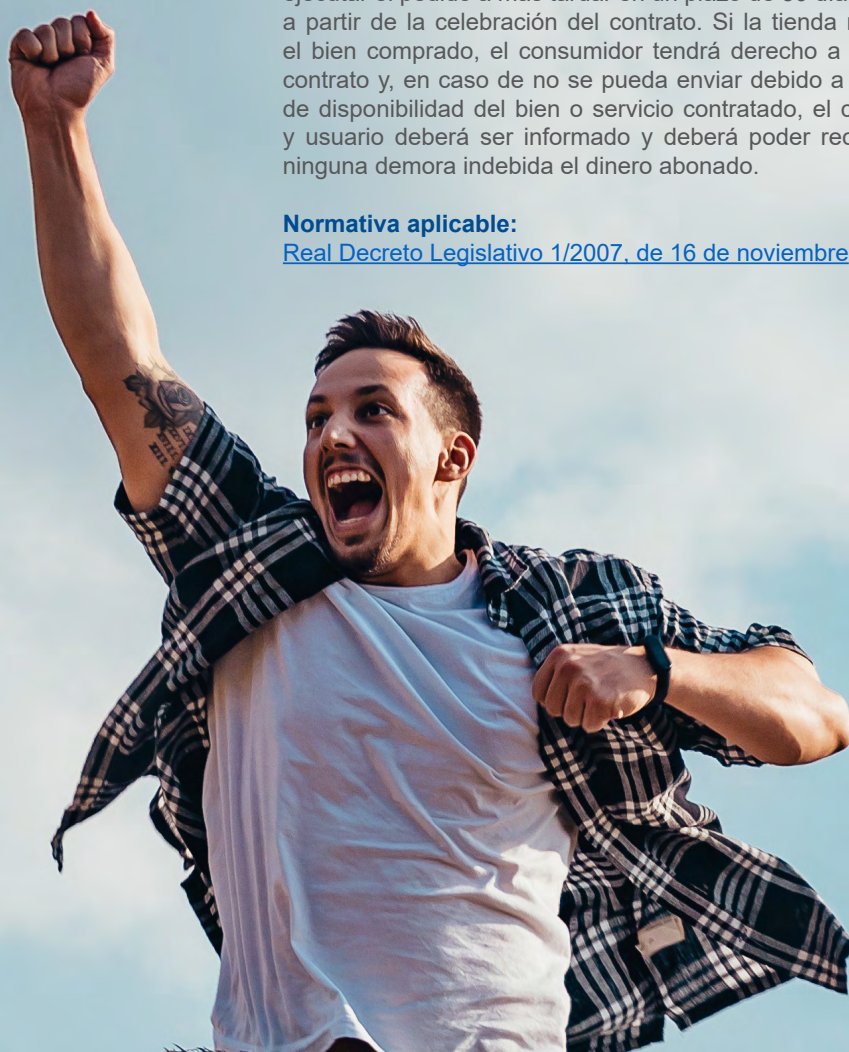
Nuestro consumidor murciano decidió equiparse con calzado deportivo y para ello optó por realizar la compra a través de una tienda online italiana especializada en calzado deportivo ([www.ilcorridore.com](http://www.ilcorridore.com)). En total invirtió 1.017,75 € en su nueva equipación pero al cabo de unos días, recibió un mensaje en el que le indicaban que el pedido no podía ser entregado y que procedían a su cancelación. Como no podía ser de otra forma, el consumidor se puso en contacto por distintas vías con el comercio para reclamar la devolución del importe abonado, sin embargo, no llegó a recibir nunca contestación satisfactoria. Así, decidió ponerse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) para solicitar ayuda y conseguir recuperar su dinero. Finalmente, gracias a la intermediación del Centro Europeo del Consumidor de España e Italia, logró que la tienda le reembolsara la totalidad del dinero abonado.

#### Derechos del consumidor

Antes de comprar un producto a distancia, el vendedor debe informar a las personas consumidoras sobre las opciones de entrega, pago y la fecha en la que el empresario se compromete a entregar los bienes o realizar la prestación del servicio. Salvo que se haya acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido a más tardar en un plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato. Si la tienda no entrega el bien comprado, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato y, en caso de no se pueda enviar debido a problemas de disponibilidad del bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida el dinero abonado.

#### Normativa aplicable:

[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#)





### Tuit destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España  
30 de noviembre de 2022

¡Calendario navideño de ECCNET! Del 1 al 24 de diciembre, compartiremos información y consejos útiles cada día para ayudar a los #consumidores, por ejemplo, a conocer sus derechos cuando viajan o compran en línea. ¡Felices fiestas!



El contenido de este boletín recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de este boletín, disponible en el dominio europa.eu, puede contener “enlaces externos” a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos “enlaces externos”. Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales “enlaces externos” que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.