



Foto de Roman Odintsov en Pexels.

| Servicios de mensajería

Derechos de las personas usuarias y consumidoras

Centro Europeo
del Consumidor
España



	página
Introducción	3
Qué son los servicios postales	4
Servicio postal universal	5
Comparador de precios de servicios de mensajería	6
Derechos de los usuarios	7
Derecho a reclamar	9
Plazos	11
Envíos de paquetes en las compras online	12
Derecho a recibir información	13
Nuevo arancel	15
Plazos de entrega	16
Entregas a terceros	17
Pérdida y productos defectuosos. Productos erróneos	18
Garantías	19
Derecho de desistimiento	20
Recomendaciones de CEC-España	21
Normativa	22

Introducción



El comercio por internet y el envío de productos han pasado a formar parte de nuestras vidas. Cada día, utilizamos servicios de mensajería y paquetería para recibir las compras realizadas a distancia o enviar productos a otros destinatarios, confiando en que los envíos lleguen a su destino de forma segura y según lo previsto.

Estos servicios se han ganado nuestra confianza gracias a su comodidad y su correcto funcionamiento. Sin embargo, es posible que -de forma puntual- surja algún problema.

Un paquete que no llega, un envío que se pierde o llega dañado, un producto recibido distinto al que realmente hemos comprado, una entrega realizada a otra persona o en un lugar diferente al acordado... Por eso, es importante conocer nuestros derechos cuando compramos online o utilizamos servicios de mensajería y paquetería y, llegado el caso, saber cómo actuar y reclamar.

Además, debemos saber que existen garantías para la correcta protección de los datos personales, el secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones postales o de los envíos que no han podido entregarse.

Este folleto recoge información práctica para conocer estos derechos y saber cómo actuar ante los principales problemas que pueden surgir al realizar compras en línea o contratar servicios postales.



¿Qué son los servicios postales?

Los servicios postales se definen como cualquier servicio consistente en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales (cartas y paquetes), así como el envío de giros postales (envío de dinero a un destinatario).

Las empresas que ofrecen estos servicios están obligadas a cumplir una serie de obligaciones y deben estar inscritas en el [Registro General de empresas prestadoras de servicios postales](#) dependiente del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

Servicio postal universal

Cuando el operador que realiza estos servicios es designado por el Estado, se considera servicio postal universal, lo que implica que debe llegar a todas las zonas, incluido el medio rural, y que debe ajustarse a unos precios y condiciones regulados.

Actualmente, la compañía encargada del servicio postal universal es la [Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.](#)

Aunque el Estado también garantiza el servicio de giro postal ordinario -servicio financiero de interés económico general complementario al servicio postal- hay que aclarar que el giro electrónico o dinero inmediato no es un servicio postal, sino que tiene la naturaleza de servicio financiero y se rige por la normativa que regula el dinero electrónico.

Servicio postal universal

Actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

- Cartas y tarjetas postales.

Hasta 2 kg de peso.

- Paquetes postales.

Hasta 20 Kg de peso.

Servicios de certificado

- Envío de correspondencia certificada con o sin acuse de recibo.

- Valor declarado. Se declara el contenido del envío y su valor.

Estos servicios otorgan una mayor protección al usuario frente a los riesgos de robo, deterioro o pérdida.

Envíos de **publicidad directa, de libros, catálogos o publicaciones periódicas**, cuando el envío se realice como carta o paquete postal.

Tanto Correos como cualquier otra empresa privada pueden ofrecer servicios postales fuera del servicio postal universal, con precios libres y en régimen de libre competencia:

- Envíos con carácter urgente o plazo comprometido de entrega.
- Envío de cartas de más de 2 kg o de paquetes de más de 20 Kg.
- Servicios postales con valores añadidos al servicio postal universal, como la recogida del envío a domicilio o la entrega exclusiva al destinatario.





Comparador de precios de los servicios de mensajería

El [comparador](#) de la Comisión Europea permite a los consumidores consultar, en las 24 lenguas oficiales de la Unión Europea (UE) y de forma sencilla y transparente, los precios de los envíos nacionales y transfronterizos de aquellos proveedores con cincuenta o más empleados, así como los que están establecidos en más de un país de la UE.

Además, ofrece otros servicios con valor añadido con los que poder realizar el seguimiento y localizar el envío.

Las tarifas ofrecidas se actualizan el 31 de marzo de cada año, y el precio indicado por cada proveedor puede incluir determinadas condiciones y restricciones lo que hace que las características de un servicio puedan diferir de un proveedor a otro.

Derechos de los usuarios de servicios postales



Foto de Imperioame en Pexels.

• Derecho al secreto de las comunicaciones y a la protección de datos personales

Derecho a que no se faciliten datos sobre la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones.

Derecho a la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad.

• Derecho a la inviolabilidad de los envíos

Derecho a que se custodien y gestionen los envíos postales con el obligado deber de fidelidad, sin que se produzca: detención contraria a derecho, intencionado curso anormal, apertura ilegal, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación de los envíos postales.

• Derecho a un servicio postal universal de calidad

Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.

• Derecho a recibir información

Derecho a una información completa, veraz y puntual de los servicios postales y de las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y las normas técnicas que resulten aplicables. Derecho a recibir información sobre los procedimientos de reclamación y los recursos que procedan.

• Derecho de denuncia

Derecho a presentar denuncia ante el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible ([Subdirección General de Régimen Postal](#)) por el incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales en materia de reclamaciones e información sobre los servicios postales.

• Derecho a indemnización en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro

Salvo caso de fuerza mayor, los usuarios tienen derecho a percibir una indemnización predeterminada por el operador postal en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, y de tratarse de envíos con valor declarado, derecho a percibir una cantidad proporcional a la declarada por el remitente.

• Derecho a la propiedad de los envíos postales

La titularidad de los envíos postales es del remitente mientras no lleguen al destinatario. El remitente podrá recuperarlos o modificar la dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre su contenido.

• Derecho de presentación de escritos dirigidos a la Administración Pública

Los usuarios tienen derecho a presentar solicitudes escritas y comunicaciones dirigidas a la Administración Pública a través de las oficinas del operador designado para la prestación del servicio postal universal ([Correos y Telégrafos SA](#)) o a través de operadores postales distintos al operador designado para prestar dicho servicio.

Derechos de los usuarios de servicios postales

• Derecho a la identificación del operador

Derecho a que se identifique, en la cubierta del envío, el operador postal que se hace cargo del mismo y la fecha en que se produce.

• Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados

El remitente de cualquier envío certificado tiene derecho a que se le facilite -previa petición y pago del importe correspondiente- el resguardo acreditativo de su admisión, con la fecha y hora de su presentación, y de la recepción por parte del destinatario.

• Derecho de reexpedición y rechazo de los envíos postales

Salvo imposibilidad material, el destinatario tiene derecho a solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago que corresponda. También tiene derecho a rechazarlos. En este caso, el operador dejará constancia por escrito e informará al remitente que podrá reclamar la devolución del envío o disponer su abandono.

• Derecho a la protección de los envíos no entregados

En los casos en los que el envío no pueda ser entregado al destinatario o devuelto al cliente, se tiene derecho a que se establezca un procedimiento para averiguar el domicilio, procedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.

• Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad tienen derecho a que la información y la presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales sean plenamente accesibles.

• Derecho de reclamación

Los operadores postales deberán atender y resolver las consultas, quejas y reclamaciones, tanto para envíos nacionales como transfronterizos, que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.

En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar.

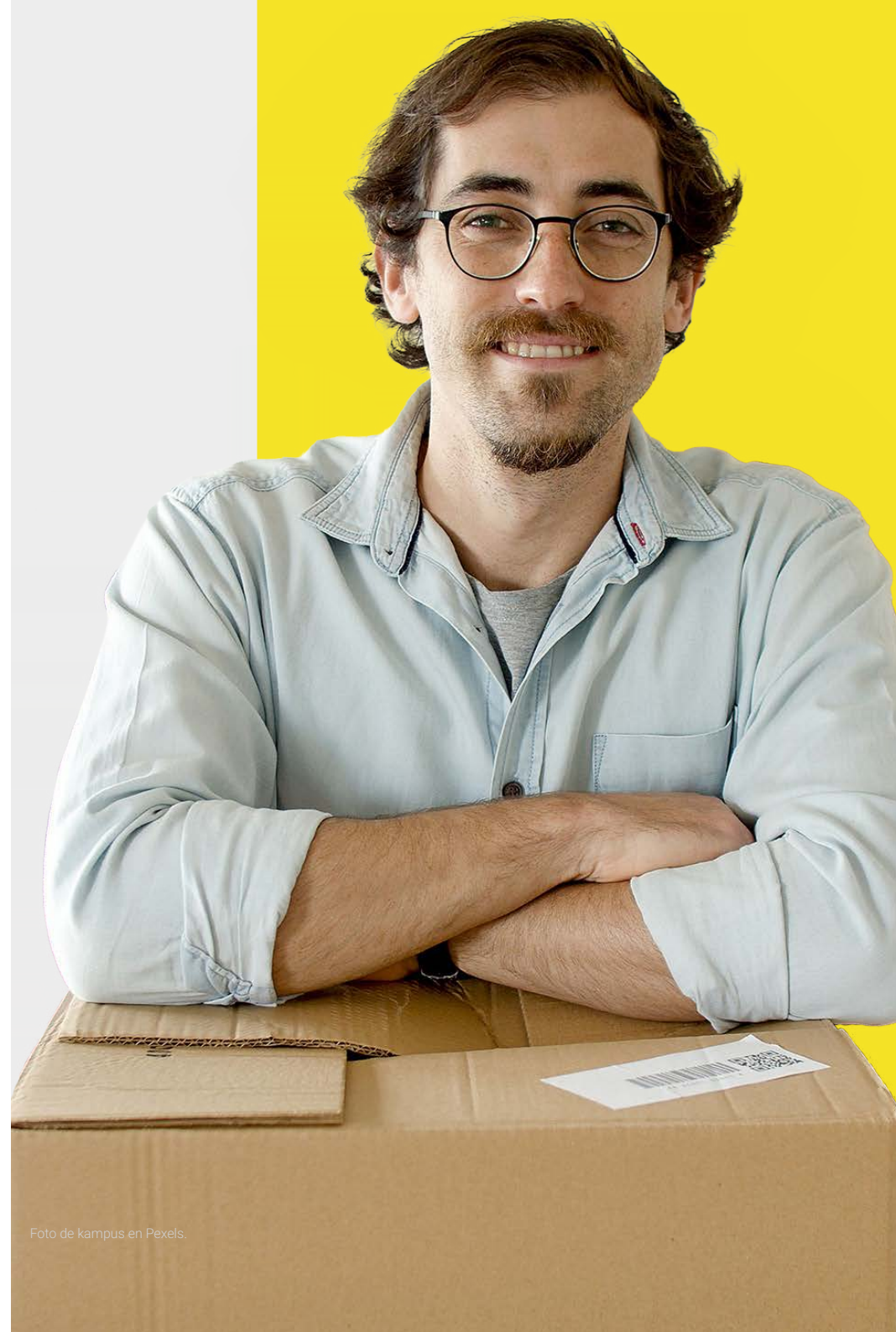


Foto de kampus en Pexels.

Derecho a reclamar

Procedimientos para reclamar

- ✓ sencillos
- ✓ gratuitos
- ✓ públicos
- ✓ y no discriminatorios



Derecho a reclamar

• Reclamaciones de servicios postales

- ✓ Derecho a presentar quejas y reclamaciones ante los operadores postales en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.
- ✓ Derecho a acudir a las [Juntas Arbitrales de Consumo](#) para resolver los posibles conflictos que puedan surgir entre los operadores postales y los usuarios.
- ✓ Derecho a presentar ante el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible ([Subdirección General de Régimen Postal](#)) quejas y reclamaciones sobre el servicio postal universal, siempre que no se hayan sometido a las Juntas Arbitrales de Consumo.

• Reclamaciones de servicios de transporte de mercancías

Las reclamaciones relativas a los servicios de transporte terrestre de mercancías pueden ser dirigidas a la [Junta Arbitral de Transporte](#) del lugar de origen o destino del transporte o de celebración del contrato.

¿Cómo reclamar?

Lo primero que hay que hacer es reclamar por escrito a la empresa que presta el servicio. En caso de que la respuesta del operador postal no sea satisfactoria para el reclamante o, en caso de no recibir respuesta en el plazo concedido al operador postal para ello (y exclusivamente para servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal), podrá dirigirse a la [Subdirección General de Régimen Postal](#) para presentar una reclamación.

• Reclamaciones nacionales



Las reclamaciones nacionales relacionadas con un servicio postal se podrán presentar ante la [Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora \(OMIC\)](#) de la localidad del consumidor, ante la [Dirección General de Consumo de las Comunidades Autónomas](#) o la [Junta Arbitral de Consumo](#).

Si la reclamación es sobre un **servicio postal universal** podrá dirigirse la reclamación a la [Subdirección General de Régimen Postal](#) del Ministerio competente.



Si el consumidor es quien envía el paquete, deberá reclamar a la empresa de mensajería en caso de problemas.

• Reclamaciones transfronterizas



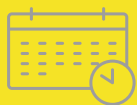
UE, Noruega, Islandia o Reino Unido

Si el consumidor reside en España y quiere reclamar a una empresa con sede en otro Estado miembro de la Unión, o en Islandia, Noruega o Reino Unido, podrá solicitar ayuda al [Centro Europeo del Consumidor en España](#) para tratar de alcanzar un acuerdo amistoso que ponga fin a su reclamación.



Terceros países

Los consumidores que quieran poner una reclamación por la contratación de un servicio transfronterizo a una empresa de un tercer país, deberán acudir a las [embajadas](#), [consulados](#), [organismos de consumo de dichos países extranjeros](#) o a la [vía judicial](#).



Plazos



Foto de Tima Miroshnichenko en Pexels.

i Consultas

• Respuesta a las consultas

Las solicitudes de información planteadas por los usuarios deberán responderse y comunicarse en el plazo máximo de **20 días** por el mismo medio por el que fue realizada la consulta.

20 días

Para responder a las consultas



Quejas y reclamaciones

• Presentación de reclamaciones

Deberá presentarse la reclamación al operador postal en el plazo máximo de **6 meses** desde la fecha de admisión del envío.

6 meses

Para presentar la reclamación

• Resolución de quejas y reclamaciones

Ámbito nacional

Las quejas y reclamaciones por envíos nacionales deberán resolverse y notificarse a los interesados en el plazo máximo de **1 mes** desde su presentación.

Ámbito internacional

En el supuesto de envíos internacionales, el plazo establecido para resolver y notificar a los interesados la resolución de quejas y reclamaciones es de **3 meses**.



1 mes

Para resolver reclamaciones de envíos **nacionales**



3 meses

Para resolver reclamaciones de envíos **internacionales**

Envíos de paquetes en las compras online

Al comprar un producto por internet se establece una relación comercial con la empresa con la que se adquiere el producto, por lo que, si tuviéramos algún problema en el envío, es esta empresa la que debe responsabilizarse del mismo.



En las compras online, en caso de problemas con el envío, hay que reclamar al vendedor al que se adquirió el producto





Información clara,
completa y accesible

Derecho a recibir información

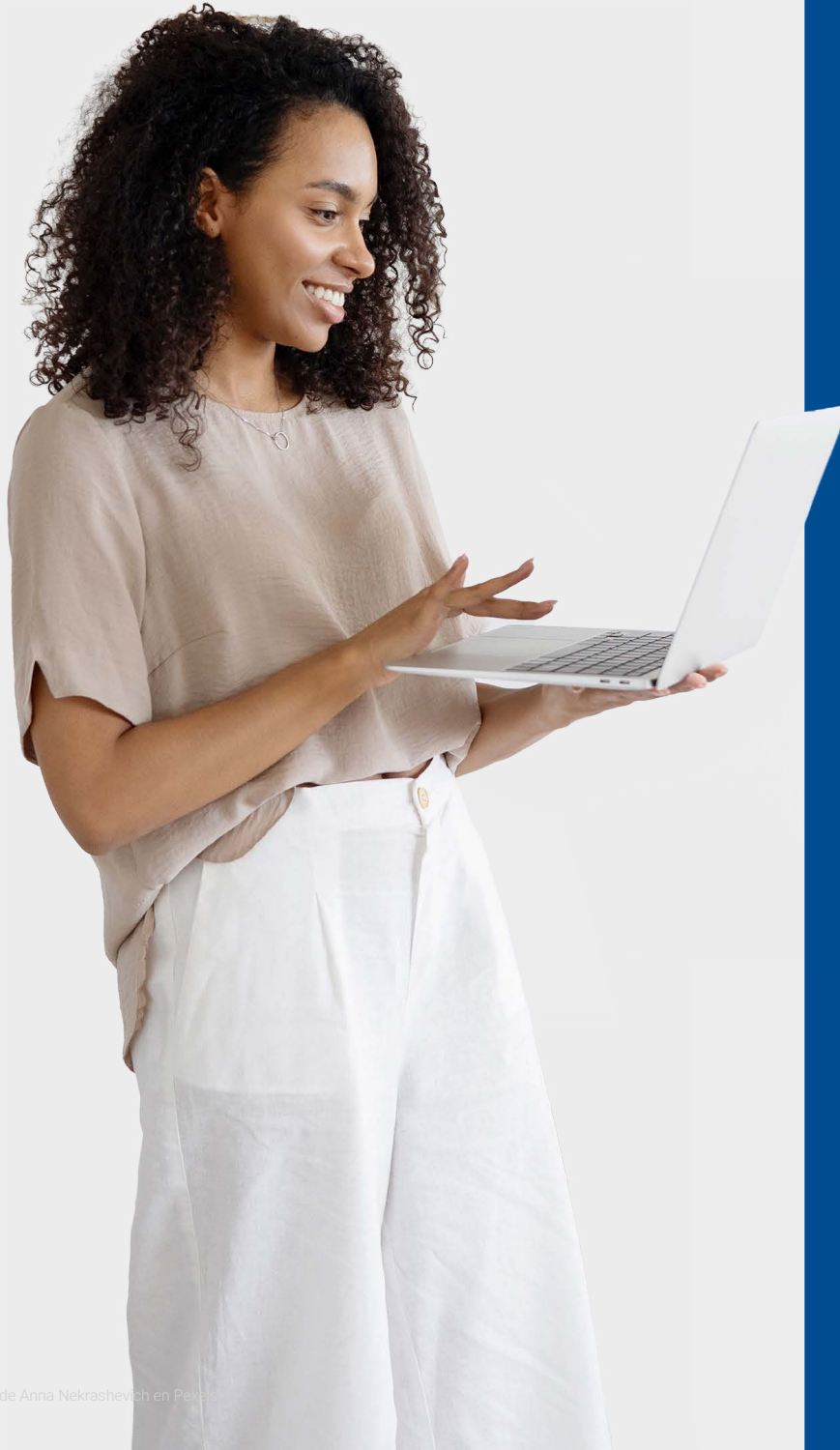
• Información clara

La tienda online debe facilitar información de manera clara, inequívoca, comprensible y accesible acerca de las características del producto o servicio, el precio final con impuestos incluidos, gastos de transporte y devolución, la forma de pago, fecha y modalidades y plazos de la entrega, garantías, protección de datos y, en el caso de ser una oferta, el periodo de duración. Las [cláusulas abusivas](#) están prohibidas.

• Información previa

Antes de realizar una compra a distancia (por Internet, por teléfono, por catálogo de venta por correo o a domicilio), el consumidor debe recibir previamente la siguiente información:

- Dirección de correo electrónico del vendedor.
- Restricciones de entrega aplicables en determinados países.
- Derecho a [anular el pedido](#) en el plazo de 14 días naturales.
- Servicios postventa disponibles.
- Mecanismos de resolución de litigios.
- Número de registro mercantil del vendedor.
- Título profesional y, en su caso, el número de identificación a efectos de IVA del vendedor.
- En su caso, la asociación profesional a la que pertenece el vendedor.



i Es necesario el consentimiento expreso del consumidor para los gastos adicionales de servicios extraordinarios

Derecho a recibir información

• Información sobre los gastos de envío

Un vendedor puede cobrar un precio diferente para una entrega en otro país de la UE. La diferencia de precio puede estar justificada debido a que los gastos postales no son iguales en todos los países de la UE. Antes de comprar un producto, el vendedor debe informar sobre las opciones de entrega transfronteriza disponibles y su coste.

• Confirmación de la compra

Una vez realizada la compra, el consumidor debe recibir la confirmación de la compra en un soporte duradero para que pueda conservarla.

• Recargos por servicios adicionales

Los gastos adicionales por servicios extraordinarios que el comercio podría cobrar, por ejemplo, por la entrega urgente o el empaquetado para regalo, deben ser informados también al consumidor de forma clara antes de realizar la compra.

Las empresas solo podrían cobrarlos si el consumidor los hubiera solicitado expresamente y da su consentimiento. La utilización de casillas preseleccionadas en la web no es un consentimiento expreso. En estos casos, el consumidor tendría derecho al reembolso de todos los pagos que se hayan efectuado así. Los recargos o gastos de entrega que no se hayan informado previamente al consumidor, tampoco deberán ser abonados.

Nuevo arancel Para compras de hasta 150€ recibidas de fuera de la UE

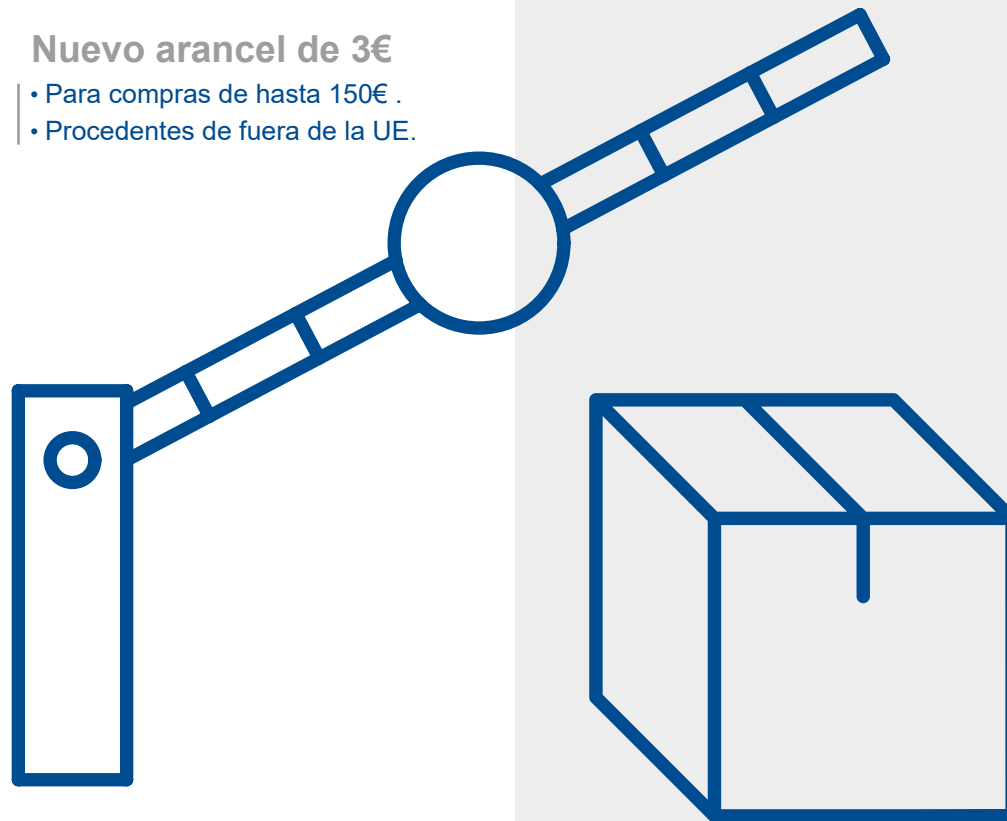
Las compras por Internet de productos enviados desde fuera del territorio aduanero de la UE llevan un nuevo arancel fijo de **3 euros** en los envíos con un valor de hasta 150 euros.

Este arancel afecta únicamente a los envíos de mercancías y no se calcula por paquete, sino por cada categoría producto que contenga el envío.

En España, afecta a los envíos dirigidos a consumidores de la Península, Baleares y Canarias. No se aplica a las importaciones con destino a Ceuta y Melilla, aunque sí a los envíos que tengan su origen en estas dos ciudades autónomas y se dirijan al resto del territorio aduanero de la Unión.

Nuevo arancel de 3€

- Para compras de hasta 150€ .
- Procedentes de fuera de la UE.



¿Cómo se paga?

Lo normal es que la plataforma online lo cobre en el momento de la compra, al igual que el IVA. En las condiciones de compra deberá explicarse si el precio incluye el arancel. En caso contrario, es posible que el transportista requiera al consumidor que le abone los aranceles y los impuestos como el IVA (si no se cargaron en origen), como condición para la entrega del paquete. Igualmente, es posible que haya que liquidar las comisiones por liquidar el impuesto y realizar las gestiones aduaneras que normalmente realizan las agencias de transportes.

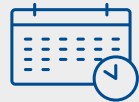
>> [Más información](#) sobre aranceles.

Plazos de entrega

En las compras online, los productos deberán entregarse en un plazo máximo de **30 días**, a menos que se haya acordado otro plazo.

Si el producto no se recibe en ese tiempo debe comunicarse al vendedor, pudiéndose conceder un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, no se entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.

El vendedor no puede imponer ningún plazo adicional cuando el consumidor haya comunicado previamente al comercio online que es esencial la entrega antes de un día determinado, como puede ser el caso de un regalo para una fecha señalada o una adquisición para un evento concreto.



30 días

Para entregar
las compras

Derecho a rescindir el
contrato o al reembolso
si no se recibe el
producto en los
plazos acordados

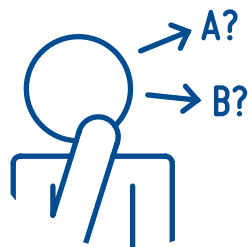


Foto de Lana Kravchenko en Pexels.

Entregas a terceros

No se pueden entregar los paquetes a vecinos o terceros sin avisar y sin el consentimiento del consumidor. Si ocurriera, puede reclamarse a la empresa dirigiendo la reclamación al delegado de protección de datos. Igualmente, puede ponerse una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En caso de que este tipo de entregas sin consentimiento haya causado algún daño o perjuicio relevante, puede reclamarse una indemnización ante los tribunales.



En las entregas a terceros, es necesario el consentimiento del usuario



Pérdida y productos defectuosos

El vendedor es responsable de los posibles daños que puedan sufrir los productos desde que se envían hasta que se entregan al consumidor.

El vendedor es el responsable de que el producto llegue al consumidor en perfecto estado, tanto si dispone de servicio de transporte propio como si lo contrata a un tercero. Por lo tanto, responderá ante la posible pérdida o cualquier falta de conformidad en el momento de producirse la entrega, incluyendo también las acciones que haya que hacer con el servicio de mensajería.

Si al recibir un pedido, el usuario descubre que los productos son defectuosos o no funcionan como deberían, tiene derecho a solicitar su reparación o sustitución o, si no fuera posible, una reducción del precio o un reembolso.

Productos erróneos

Si, por error, el paquete no contiene lo que el consumidor ha comprado, debe informarse rápidamente al vendedor y fotografiar el contenido para guardarlo como prueba. En estos casos, lo normal es que la devolución sea gratuita y que el comercio mande el producto correcto, o devuelva el dinero.



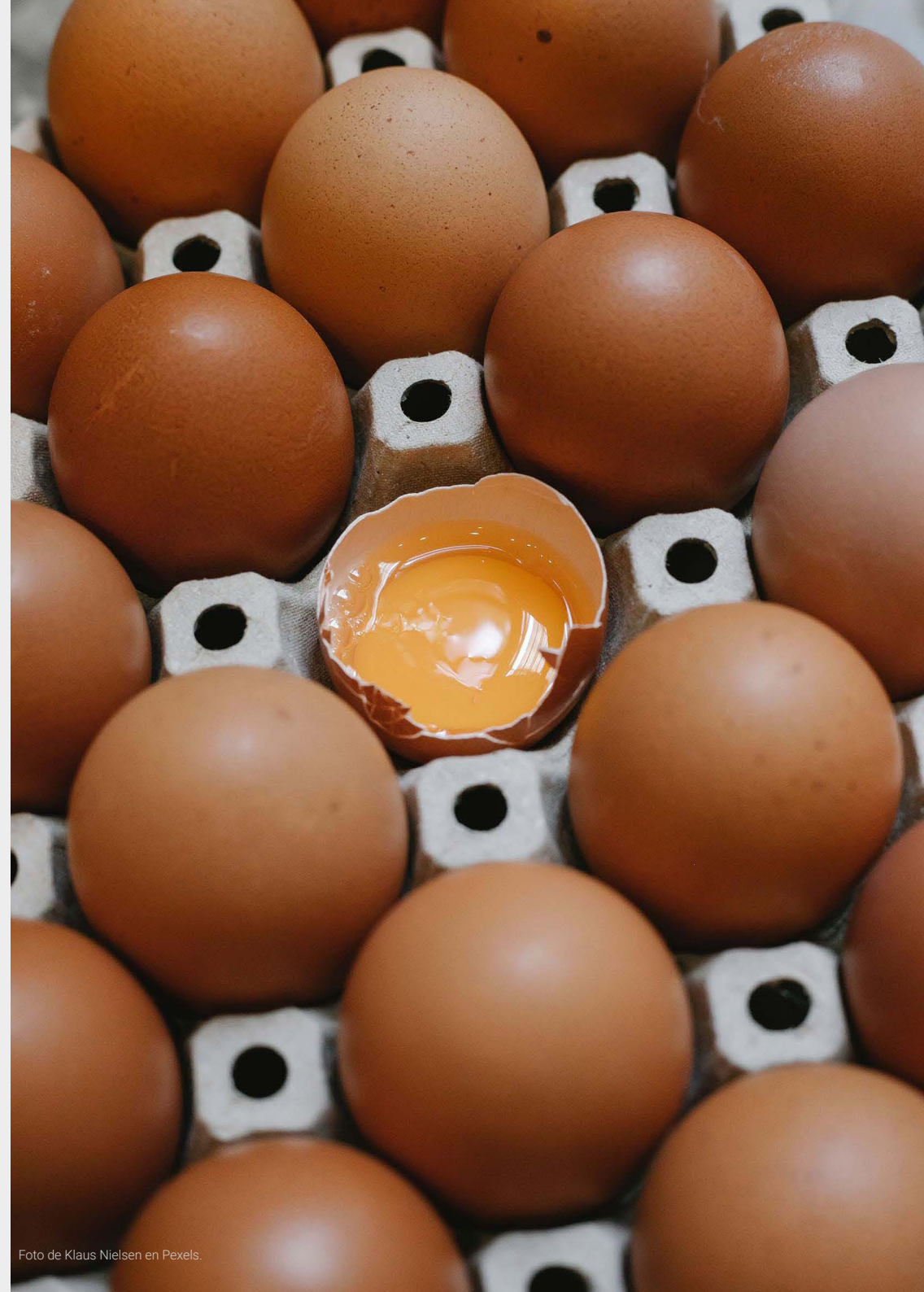
El vendedor es el responsable de los daños de los productos hasta su entrega

Compras en Marketplaces

Si, durante el envío de la mercancía comprada en una plataforma online (marketplace), se produjera el deterioro o la pérdida de la mercancía, la responsabilidad también recaería sobre el vendedor y los consumidores deberán dirigir las posibles reclamaciones a la empresa vendedora. Dado que el marketplace puede actuar tanto como intermediario como vendedor, es muy importante verificar quién es realmente el vendedor. Habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen como “vendido por...”



Antes de comprar en un marketplace, identifique al vendedor





3 años

| Garantía legal mínima



| Derecho de reparación,
sustitución o reembolso



| Envíos gratuitos para la
reparación o sustitución
de productos en garantía

Garantías

Por lo general, los productos adquiridos en España tienen una garantía legal mínima de 3 años con independencia de cómo se hayan comprado los artículos (tienda tradicional, online, teléfono o correspondencia). Si dentro del plazo de la garantía, el producto presentara algún defecto o no funciona según lo anunciado, el consumidor tiene derecho a la reparación o cambio. Si no fuera posible, tendrá derecho al reembolso.

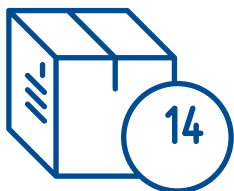


Gastos de envío

Caso práctico

Compré una móvil en España, pero estaba defectuoso. El vendedor va a repararlo. ¿Quién tiene que pagar los gastos de envío de la devolución?

Dentro del plazo de la garantía legal mínima, en España 3 años a partir de la compra, la reparación o sustitución de productos defectuosos es gratuita para el consumidor, incluidos todos los gastos de envío.



14 días

Para desistir

- ✓ Sin justificación
- ✓ Sin penalización



Derecho de desistimiento

Plazo para desistir

Salvo determinadas [excepciones](#) previstas en la ley, el consumidor tiene **14 días naturales** desde la recepción del producto o contratación del servicio, para ejercer el [derecho de desistimiento](#) (derecho a cancelar las compras realizadas a distancia). El consumidor no necesitará justificar el motivo ni podrá ser penalizado, pero deberá encargarse de devolver los productos de vuelta al vendedor.

Si el consumidor no recibe información sobre su derecho de desistimiento, el plazo se amplía 12 meses (14 días + 12 meses).

Si la compra se ha realizado en el domicilio del consumidor o en excursiones, el plazo para desistir es de 30 días.

Plazo para devolver el producto

El consumidor tiene **14 días naturales** para devolver el producto, desde que comunicó al comercio su decisión de desistir.

Plazo para devolver el dinero

La empresa tiene **14 días naturales** para devolver el dinero al consumidor, desde la fecha en que haya sido informada de la decisión de desistir, por el mismo medio utilizado para pagar la compra.

Gastos de la devolución

Los únicos gastos que debe asumir el consumidor son los gastos de la devolución del producto (embalaje y envío), siempre y cuando el comercio le haya informado adecuadamente. En caso de que la empresa no informe de que estos gastos debe pagarlos el consumidor, deberá asumirlos el comercio.

Información que debe facilitarse al consumidor

- Información clara sobre el derecho de desistimiento.
- Formulario para desistir.
- Requisitos y consecuencias del desistimiento, incluyendo información sobre la forma de devolver el bien o servicio recibido.

Recomendaciones de CEC-España

- Compare los precios y condiciones en diferentes empresas.
- Lea los términos y condiciones de contratación, servicios incluidos, política de envío y devolución, plazos de entrega, precios e indemnización de las empresas de mensajería. Esta información suele estar disponible en el apartado “aviso legal” de la web del comercio online.
- Consulte las opiniones y reseñas online de otros usuarios.
- Conserve toda la documentación (contratos, correos, facturas...) y otras pruebas como fotografías que puedan ayudarle en caso de reclamación.
- Utilice los canales de comunicación y pague a través de las herramientas de la plataforma.
- Abra el paquete en el momento de la recepción y compruebe que el producto no está dañado.
- Rechace los paquetes que no estén debidamente embalados o manipulados.

Si en la entrega del paquete, este está deteriorado, ha sido abierto, falta algo, no se corresponde con lo adquirido... hágalo constar en el albarán de entrega y realice fotografías tanto del paquete y como del contenido.

Grabar un vídeo abriendo el paquete también puede ser una buena idea para probar que los bienes solicitados no llegaron en condiciones adecuadas.
- En caso de problemas, actúe de inmediato.
- Si se envían objetos valiosos, es recomendable hacer una declaración expresa del valor y asegurarlo.
- Antes de enviar un paquete, examine las coberturas de la empresa en caso de que el paquete se extravíe o sea robado.
- Cuidado con los SMS anunciando la llegada de un paquete o la necesidad de pagar gastos. Hay muchos casos de fraude y robo de datos personales. Llame siempre a la compañía, pero no a través del teléfono o enlace facilitado en ese SMS.
- Es recomendable que los vecinos de las comunidades de propietarios regulen las funciones y responsabilidades de los conserjes que se encargan de recoger paquetes, y que se les instruya para llevar un registro y hacer constar en los resguardos posibles anomalías.



Foto de Anna Nekrashevich en Pexels.

Imágenes obtenidas en Pexels.

Normativa

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de las personas consumidoras y usuarias debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

Normas de ámbito europeo

[Reglamento 2018/644](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de abril de 2018, sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

[Reglamento \(UE\) 2026/382](#) del Consejo, de 11 de febrero de 2026, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 1186/2009 en lo que respecta a la supresión de la franquicia aduanera basada en umbrales.

[Directiva 2011/83/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE

Normas de ámbito estatal

[Ley 43/2010](#), de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

[Real Decreto 437/2024](#), de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

[Resolución de 15 de junio de 2021](#) de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.