

Medidas de la UE para proteger al consumidor

Derechos de los consumidores

y mecanismos para reclamar en Europa



Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



MAR

	página
Introducción	3
Seguridad alimentaria	4
Seguridad de productos	5
Ciberseguridad	6
Compras online	7
Garantías	8
Privacidad y protección de datos	9
Productos y servicios financieros	10
Viajes	11
Energía	12
Cosumo sostenible	13
Consumidores vulnerables	14
Reclamaciones	15

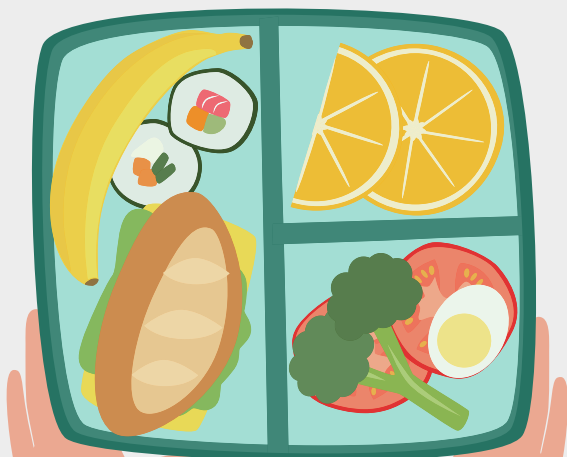


Medidas de la UE para proteger al consumidor

Las políticas europeas de protección de las personas consumidoras persiguen la salvaguardia de la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores europeos con independencia del lugar donde residan, al que viajen o en el que realicen sus compras dentro de la Unión Europea.

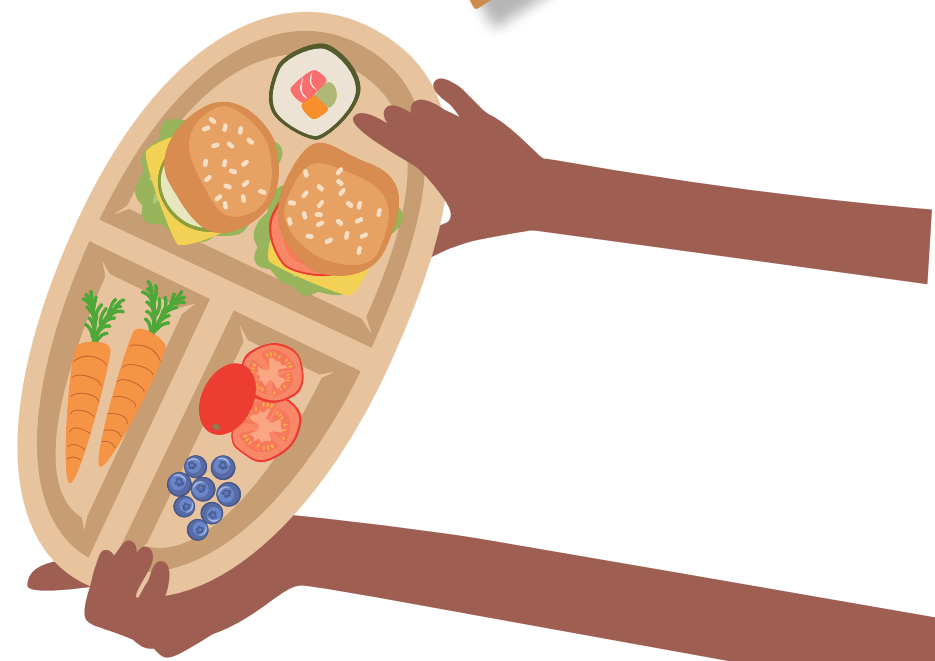
Con este fin, la legislación de la Unión regula tanto las compras realizadas en las tiendas físicas tradicionales como el comercio en línea, e incluye normas de aplicación tanto general como disposiciones dirigidas a productos específicos.

Seguridad alimentaria



Tú te cuidas, Europa te protege

- ✓ Vigilancia de la seguridad de los alimentos y los riesgos provocados por el cambio climático.
- ✓ Regulación de la higiene de piensos y alimentos, la sanidad animal y vegetal, las enfermedades zoonóticas transmitidas por los alimentos y la prevención de la contaminación alimentaria.
- ✓ Regulación del etiquetado para que lo tengas todo claro.



Seguridad general de los productos y vigilancia del mercado

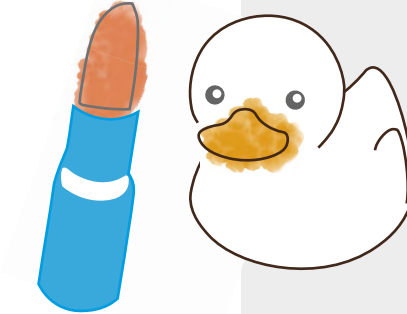
- ✓ **Gestión de riesgos y trazabilidad.**
Normas de seguridad para los productos de consumo y sistema [Safety Gate](#) para el intercambio rápido de información entre los Estados miembros y la Comisión Europea sobre productos que suponen un riesgo importante.
- ✓ **Notificaciones de accidentes.**
- ✓ **Responsabilidades específicas para empresas y tiendas online.**
- ✓ **Procedimientos con soluciones para los consumidores.**



Tu compras, Europa te protege

- ✓ **Derecho a la reparación, devolución o sustitución de los productos inseguros.**
- ✓ **Indemnización por los daños causados por productos defectuosos.** En proceso.
- ✓ **Protección frente a las prácticas comerciales desleales, publicidad engañosa y comparativa**
- ✓ **Stop a la calidad dual.**
Food [Checker](#), app para comprobar si un alimento con embalaje similar tiene la misma calidad en todos los países europeos.

Seguridad específica para productos cosméticos, explosivos de uso civil y juguetes

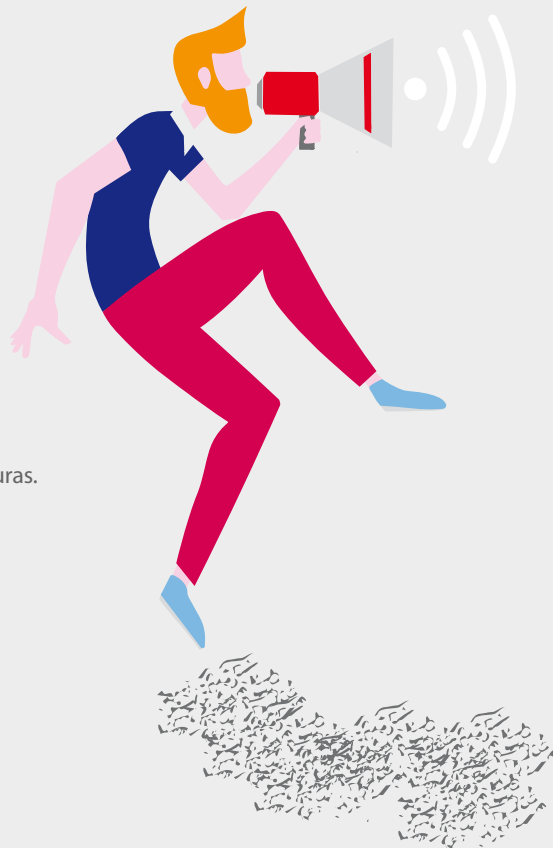


- ✓ **Etiquetado adecuado.**
- ✓ **Juguetes libres de las sustancias químicas más nocivas como los disruptores endocrinos.**
- ✓ **Juguetes digitales que cumplan las normas de seguridad y privacidad desde el diseño.**

En proceso

Entorno digital justo, abierto y seguro

- ✓ Sin fronteras virtuales.
- ✓ Conectividad de altísima velocidad y cobertura 5G.
- ✓ Requisitos de ciberseguridad.
Redes y sistemas de información seguros.
- ✓ Tarifas justas para llamadas y mensajes en toda la UE.
0,19 € máximo / minuto.
0,06 € máximo / mensaje.



Tú te conectas, Europa te protege

Roaming.

Itinerancia sin recargos, como en casa, en toda la UE hasta 2032.

Portabilidad del número de teléfono.

Derecho a cambiar de operador de telefonía fija o móvil en el plazo de 1 día hábil conservando el número de teléfono original.

Portabilidad de contenidos en línea.

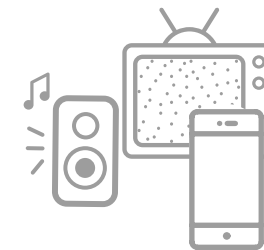
Viaja por toda Europa con tus servicios de contenidos de televisión, libros electrónicos, juegos o música.

Televisión sin fronteras.

Libre circulación a la radiodifusión y difusión gratuita para los acontecimientos de gran importancia, independientemente de los derechos exclusivos adquiridos por cadenas de pago.

Cargador común.

Para dispositivos como teléfonos móviles, tabletas, auriculares o sistemas de navegación portátiles. En ordenadores portátiles, armonización gradual hasta 2026.



Fácil acceso y utilización de los **datos** generados por la **Internet de las Cosas**.

Protección frente a la Inteligencia Artificial.

Primera regulación en el mundo sobre Inteligencia Artificial.

En proceso.

Protección contra la **adicción digital**.

En proceso.

Igual protección en las compras online y en las tradicionales

Protección frente a bienes, contenidos o servicios ilegales.



Tú compras online,
Europa te protege

Protección contra los gigantes tecnológicos

- ✓ Identificación de todas las empresas que venden en plataformas de [Marketplace](#).
- ✓ Google, Amazon, Apple, ByteDance, Meta y Microsoft ya no podrán –por ejemplo– imponer su software por defecto cuando compres un nuevo dispositivo.
- ✓ Desinstalación de aplicaciones preinstaladas con un solo clic.



Derecho de desistimiento.

14 días para devolver las compras realizadas a distancia o fuera del establecimiento sin necesidad de justificar el motivo y sin penalización.

Algunas excepciones:

Productos personalizados o reservas de hotel.



Información clara, correcta, comprensible, suficiente y accesible.

Información sobre precios de venta unitarios, incluidos todos los impuestos y cargos adicionales.

Información transparente sobre los servicios y precios de mensajería.



Sin cargos adicionales por el uso de tarjetas de crédito o débito.



Fin del bloqueo geográfico injustificado.

Fin a la discriminación por razones de nacionalidad, lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes, en la compraventa online transfronteriza de determinados productos y servicios dentro del Espacio Económico Europeo.

App



>>> [Parcel](#)

La app de la UE sobre servicios de paquetería en toda la UE.



Garantía

Compras en España

3 años
productos nuevos
y de segunda mano

En productos de segunda mano, se podrá pactar una garantía menor que no podrá ser inferior a 1 año.

2 años
productos con elementos digitales

Compras en otros países de la UE

2 años
garantía mínima para
todos los productos



**Si tus productos fallan,
Europa te protege**

**Productos defectuosos
y faltas de conformidad**

Derecho a:

- ✓ Reparación
- ✓ Sustitución
- ✓ Descuento
- ✓ Reembolso íntegro



Privacidad y seguridad



**Tú usas tus datos personales,
Europa los protege**

Con derecho a:

- ✓ **Recibir información cuando se vayan a recabar tus datos personales.**
- ✓ **Saber si se están tratando tus datos y con qué fines.**
- ✓ **Rectificar tus datos.**
- ✓ **Oponerte a que se traten en determinados supuestos.**
- ✓ **Suprimir o "olvidar" tus datos en determinadas circunstancias.**
- ✓ **Limitar su tratamiento.**
- ✓ **Portabilidad de tus datos.**
- ✓ **No ser objeto de decisiones individuales automatizadas.**

Pagos transfronterizos en euros justos

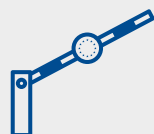
Mismas comisiones para los pagos transfronterizos en euros entre los Estados miembros.



Servicios financieros accesibles

Con derecho a:

- ✓ Abrir una cuenta bancaria.
- ✓ Transferir dinero.
- ✓ Invertir.
- ✓ Contratar préstamos hipotecarios.
- ✓ Pedir créditos al consumo.
- ✓ Contratar un plan de pensiones.



Transferencias instantáneas en euros sin cargos extra



Protección y capacitación a inversores en la UE

Acceso único europeo a información corporativa para inversores. >>> En proceso.



Protección frente a los criptoactivos



**Tú inviertes,
Europa te protege**

Contratación a distancia de productos y servicios financieros

Los usuarios tienen ...

- ✓ Derecho a información clara, comprensible, concisa, accesible y gratuita.
- ✓ Derecho de desistimiento:
14 días de plazo para anular el crédito.
- ✓ Derecho a atención humana en los servicios de información automatizados.
- ✓ Protección frente a los patrones oscuros (dark patterns).

Créditos al consumo

Los usuarios tienen ...

- ✓ Derecho de desistimiento.
14 días de plazo para anular el crédito.
- ✓ Opciones de reembolso anticipado del crédito.
- ✓ Información clara, comprensible, concisa y gratuita.



**Y siempre con el consentimiento
expreso del cliente.**



Personas con discapacidad y movilidad reducida

Nuevas normas para mejorar la igualdad de acceso a las personas con discapacidad durante viajes de corta duración en la UE: Transporte, alojamiento, eventos culturales y de ocio, instalaciones deportivas y de playa. >>> **En proceso.**



Pisos turísticos

Más transparencia en la recogida e intercambio de datos relativos al alquiler de alojamientos de corta duración. Información clave para que los viajeros puedan elegir. >>> **En proceso.**

Tiempo compartido

14 días

para cancelar alojamiento en régimen de tiempo compartido



Reembolsos en **14 días** por vuelos cancelados

+ justos

Normas y precios para equipaje de mano. >>> **En proceso.**

Tú viajas,
Europa te protege

Si viajas en tren, avión, transporte marítimo, o autobús tienes derechos en caso de...

- ✓ Retrasos
- ✓ Pérdida de enlace
- ✓ Cancelaciones
- ✓ Denegación de embarque
- ✓ Pérdida o daños en equipaje
- ✓ Daños durante el viaje



Próximamente:

Nuevas medias para reforzar los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte.



Protección cuando contratas alojamiento



Protección cuando alquilas un coche




Protección cuando reservas viajes combinados o servicios de viaje vinculados



Tú consumes energía, Europa te protege

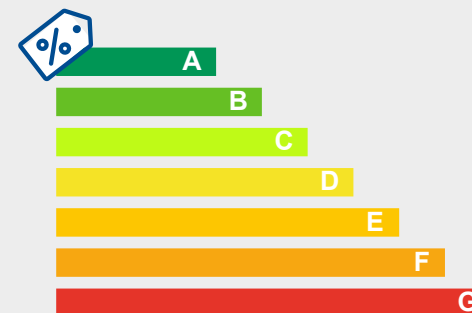
 Acceso sencillo a los datos de consumo de energía.

 Libertad para elegir cualquier proveedor de energía de tu zona.

 **Electricidad.**
Menor dependencia de la volatilidad de los precios de los combustibles fósiles para proteger a los consumidores de las subidas bruscas de precios eléctricos. *En proceso.*

Etiqueta común de eficiencia energética

Datos claros de consumo de energía de los electrodomésticos.



Tú cuidas el planeta,
Europa te protege



Stop al ecopostureo

Protección a los consumidores para la transición ecológica



- ✓ Protección frente a las alegaciones “ecológicas” engañosas (greenwashing).
- ✓ Información fiable para tomar las decisiones ecológicas adecuadas.
- ✓ Información sobre la posibilidad de reparar los productos antes comprar.

Más facilidades para reparar

Nuevo derecho a reparar. **En proceso.**



- ✓ Facilitar la reparación y reducir el consumo de productos nuevos.
- ✓ Formulario europeo gratuito de información sobre la reparación.
- ✓ Plataforma en línea para poner en contacto a consumidores y reparadores.
- ✓ Ampliación de 12 meses el periodo de garantía en caso de reparación.

Certificación ecológica

Etiqueta ecológica europea



- ✓ Fiable, transparente y no discriminatoria.
- ✓ Válida en toda la UE, Noruega, Islandia, Suiza y Liechtenstein.

Fin al diésel y a la gasolina

Fin a los coches nuevos diésel y galosina a partir de 2035



Nuevo modo standby automático

Ahorro de energía en electrodomésticos en modo “standby” y “desactivado”



Moda más sostenible

Industria textil más sostenible

- ✓ Normas más simples, claras y digitales para los detergentes. **En proceso.**
- ✓ Ropa más duradera y más fácil de reutilizar, reparar y reciclar. **En proceso.**



Materiales más saludables

Menos plásticos

- ✓ Restricción de los microplásticos añadidos a los productos.
- ✓ Prohibición de plásticos de un solo uso.



- ✓ Tarjeta europea de discapacidad y
 - ✓ Tarjeta europea de estacionamiento
- Válidas en toda la UE.**
En proceso.



**Consumidor vulnerable,
Europa te protege**





**Tú reclamas,
Europa te protege**



Mecanismos justos para reclamar



ECCNet

Red de Centros Europeos del Consumidor
Ayuda a los consumidores a reclamar sus derechos por la vía amistosa por asuntos relacionados con compras transfronterizas europeas.

>>> [Centros Europeos del Consumidor.](#)



RAL

Resolución Alternativa de Litigios
Soluciones extrajudiciales para que los consumidores y comerciantes resuelvan sus conflictos a través de un tercero, como, por ejemplo, un mediador.

>>> [Entidades RAL.](#)



Proceso europeo de escasa cuantía

Opción alternativa a los procedimientos judiciales previstos en los Estados miembros para demandas transfronterizas europeas por asuntos de hasta 5.0000 euros, sin necesidad de abogados ni procuradores.

>>> [Proceso europeo de escasa cuantía.](#)



Acciones de representación colectiva

Derecho a solicitar colectivamente tutela judicial cuando los comerciantes perjudiquen los intereses de las personas consumidoras

Normas de [cesación.](#)

Normas para reclamar [resarcimiento.](#)

Normas para reclamar [indemnización.](#)

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.

Imágenes: Adobe Stock