

Nota informativa

El Evento Europeo de la Juventud 2021: Europa también protege los derechos de los consumidores más jóvenes

El Centro Europeo del Consumidor en España, punto de contacto de información gratuito.

Madrid, 07 de octubre de 2021. Los próximos días 8 y 9 de octubre, miles de jóvenes de diferentes países de toda la Unión Europea (UE) se darán cita en Estrasburgo para el Evento Europeo de la Juventud 2021 ([EYE2021](#) de sus siglas en inglés). Allí, los participantes debatirán sobre algunos de los temas que más les preocupan: la sostenibilidad y los desafíos de la digitalización. En ambos casos, la legislación europea en materia de Consumo ofrece actualmente un amplio marco legal de protección para los consumidores más jóvenes. Asimismo, todos ellos tienen a su disposición la red [ECCNet](#) que aglutina a cada uno de los Centros Europeos del Consumidor de la Unión Europea, además de los Centros de Islandia y Noruega. De esta forma, el Centro Europeo del Consumidor en España actúa como punto de asesoramiento e información gratuito, ayudando a las personas consumidoras de nuestro país que tienen problemas con las compras transfronterizas realizadas en empresas de otro país de la UE o de Islandia o Noruega. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como personas consumidoras y disfruten de todas las ventajas del mercado único. ¿Qué debo hacer si se cancela mi tren?, ¿Puedo recuperar el dinero si mi autobús de Bruselas a Ámsterdam se retrasa?, ¿Puedo devolver mi juego en línea? Estas son solo algunas de las preguntas a las que se da respuesta desde los Centros Europeos del Consumidor.

Sostenibilidad. Mejor el tren que el coche o el avión.

Los jóvenes no solo reivindican medidas más sostenibles y una mayor protección del medio ambiente desde el movimiento Fridays for Future. También lo hacen modificando sus hábitos de consumo. Por ejemplo, cada vez son más los que se muestran en contra del uso actual del automóvil y deciden utilizar el tren como medio de transporte preferente. Si bien es cierto que los jóvenes siguen reservando vuelos, hay que señalar que muchos lo hacen siendo conscientes del impacto negativo que deja en el planeta este medio de transporte, lo que es de suma importancia, ya que la movilidad en Europa sigue siendo muy elevada.

En este sentido, los Centros Europeos del Consumidor también proporcionan a los consumidores más jóvenes información sobre los derechos de los pasajeros que deciden viajar en medios de transporte más sostenibles, como es el caso de los trenes o los autobuses de larga distancia. Además, proporcionan información sobre las alternativas al transporte aéreo que son más respetuosas con el medio ambiente, como son los pases [Interrail](#) o los trenes nocturnos.

Protección del consumidor digital: streaming, juegos online, influencers y mucho más

La “generación Netflix” está acostumbrada a tener acceso a películas, series, eventos deportivos y mucho más, las 24 horas del día, todos los días del año. Todo ello en un contexto en el que además de los servicios de transmisión de pago, existen plataformas que también ofrecen servicios gratuitos y, durante un tiempo, estas últimas han estado operando mientras existía cierta ambigüedad legal. Sin embargo, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha sentenciado de forma clara que cualquiera que transmita películas o series recién estrenadas de forma gratuita, sabiendo que solo pueden retransmitirse a través de proveedores de pago, debe asumir que puede ser procesado.

En cuanto a los jugadores, CEC-España informa que, normalmente, en las compras online los consumidores tienen derecho de desistimiento, es decir, disponen de un plazo de 14 días para devolver las compras -sin necesidad de justificar el motivo- y recuperar su dinero sin penalización. Sin embargo, existen excepciones. Por ejemplo, en los juegos online, en cuanto el consumidor accede al contenido, pierde este derecho de desistimiento. Pero no sólo se pierde en este caso, también ocurre con otros contenidos digitales -que no se prestan en un soporte material- cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor. En cualquier caso, hay que recordar que el consumidor debe ser informado previamente al respecto.

En lo que se refiere a los influencers en las redes sociales, la legislación europea en materia de consumo también juega un papel destacado ya que les obliga a identificar en sus publicaciones aquellas colaboraciones que son pagadas.