



Comisión
Europea

Consumidores



La política de los consumidores de la UE protege los derechos de los consumidores, garantiza la seguridad de los productos, ayuda a las personas a elegir con conocimiento de causa en el momento de la compra de bienes y servicios, y proporciona herramientas para resolver problemas si algo va mal.

El mercado único de la UE ofrece a los consumidores el acceso a una mayor oferta, flexibilidad, calidad y mejor relación calidad-precio, pero también puede plantear problemas a los consumidores, en particular, en ámbitos de rápida expansión como el digital, la energía y los servicios financieros. La política de los consumidores de la UE vela por el respeto de los derechos de las personas si surge algún problema durante la compra de bienes o servicios en otros países de la UE, incluso a través de internet. Esto contribuye a aumentar la confianza de los consumidores en toda la UE, lo cual además resulta positivo para las empresas que operan a través de las fronteras en el mercado único europeo.

¿Qué hace la UE?

La UE ofrece a los consumidores una serie de derechos que deben aplicarse en caso de que algo salga mal.

- Se han fijado normas mínimas para los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte que incluyen la información, la asistencia y la indemnización en caso de cancelación o gran retraso.
- Al comprar en línea, los consumidores disponen de catorce días para reconsiderar su compra y anularla. Siempre podrán devolver un producto en un plazo de dos semanas y recuperar su dinero.
- Desde junio de 2017, **se han suprimido las tarifas de itinerancia**. Los europeos que viajen dentro de la UE pagarán tarifas nacionales por llamadas, mensajes SMS y datos itinerantes.
- Si un producto comprado en la UE (ya sea en línea o en una tienda) no se corresponde con

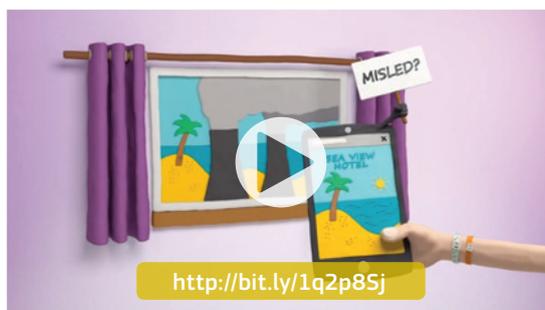
la descripción publicitada o no funciona bien, el consumidor tiene derecho al menos a una reparación o sustitución gratuita.

- Desde 2016, las nuevas normas de la UE en materia de créditos hipotecarios garantizan una información publicitaria clara e información oportuna a los consumidores antes de firmar un contrato.

La UE también proporciona ayuda para resolver los litigios con los comerciantes

de forma rápida y eficaz. Pueden utilizarse estos procedimientos rápidos y de bajo coste tanto para litigios nacionales como transfronterizos. La plataforma de **resolución de litigios en línea** permite que los consumidores y los comerciantes puedan resolver los litigios sobre compras transfronterizas por internet totalmente en línea. La **Red de Centros Europeos de los Consumidores** ofrece ayuda y asesoramiento gratuitos a los consumidores sobre sus compras transfronterizas.

Se aplican normas de seguridad rigurosas a juguetes, aparatos eléctricos, cosméticos y productos farmacéuticos, y reglas estrictas garantizan la retirada de productos inseguros del mercado. Cada año se notifican más de doscientos **productos peligrosos** a través del **sistema de alerta rápida de la UE para productos peligrosos no alimenticios**.



Más información: https://ec.europa.eu/info/topics/consumers_es



facebook.com/EUJustice



@EU_Consumer

Cómo ponerse en contacto con la UE

EN LÍNEA

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa: https://europa.eu/european-union/index_es

EN PERSONA

En la Unión Europea existen cientos de centros de información Europe Direct.

Puede encontrar la dirección del centro más cercano en:

https://europa.eu/european-union/contact_es

POR TELÉFONO O POR CORREO ELECTRÓNICO

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a este servicio:

- marcando el número de teléfono gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);
- marcando el siguiente número de teléfono: 00 32 2 299 9696; o
- por correo electrónico: https://europa.eu/european-union/contact_es

LEA SOBRE EUROPA

Las publicaciones sobre la UE están a su alcance con un solo clic en el sitio web:

<https://op.europa.eu/es/publications>

REPRESENTACIONES DE LA COMISIÓN EUROPEA

La Comisión Europea cuenta, además, con oficinas (representaciones) en todos los Estados miembros de la Unión Europea: https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/local-offices-eu-member-countries_es

LAS OFICINAS DE ENLACE DEL PARLAMENTO EUROPEO

El Parlamento Europeo tiene una oficina de enlace en cada Estado miembro de la Unión Europea: <http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/es/stay-informed/liaison-offices-in-your-country>

LAS DELEGACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

La Unión Europea también tiene delegaciones en otras partes del mundo: https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo_es



Oficina de Publicaciones de la Unión Europea

¿Preguntas sobre la Unión Europea?

Europe Direct puede ayudarle:

00 800 6 7 8 9 10 11,

<http://europedirect.europa.eu>

Esta ficha informativa forma parte de la publicación

«La Unión Europea:

¿Qué es y qué hace?». Una versión

interactiva con enlaces a contenido

en línea está disponible en formato

PDF y HTML en: <https://op.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/es/>

Otras fichas informativas de la serie «¿Qué hace la Unión Europea?»

Acción por el clima y el Pacto Verde europeo

Aduanas

Agricultura y desarrollo rural

Ampliación de la UE

Asuntos marítimos y pesca

Ayuda humanitaria y protección civil

Comercio

Competencia

Consumidores

Cooperación internacional y desarrollo

Cultura y medios de comunicación

Deporte

Economía, finanzas y el euro

Economía y sociedad digitales

Educación y formación

Empresa e industria

Energía

Fiscalidad

Fronteras y seguridad

Investigación e innovación

Justicia y derechos fundamentales

Juventud

Medio ambiente

Mercado único

Migración y asilo

Política de empleo y asuntos sociales

Política europea de vecindad

Política exterior y de seguridad

Política regional

Presupuesto

Prevención del fraude

Salud pública

Seguridad alimentaria

Servicios bancarios y financieros

Transporte

Manuscrito finalizado en enero de 2020

La Comisión Europea no es responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de la reutilización de esta publicación.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2020



© Unión Europea, 2020

La política de reutilización de los documentos de la Comisión Europea se rige por la Decisión 2011/833/UE de la Comisión, de 12 de diciembre de 2011, relativa a la reutilización de los documentos de la Comisión (DO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Salvo que se indique otra cosa, la reutilización del presente documento está autorizada en virtud de una licencia Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Esto significa que se permite la reutilización siempre que la fuente esté adecuadamente identificada y se indique cualquier cambio.

Para cualquier uso o reproducción de elementos que no sean propiedad de la Unión Europea, podrá ser necesario solicitar la autorización directamente de los respectivos titulares de derechos.

Todas las fotografías: © Shutterstock, © Fotolia

Print ISBN 978-92-79-94502-1

doi:10.2775/5956

NA-06-18-092-ES-C

PDF ISBN 978-92-79-94501-4

doi:10.2775/89824

NA-06-18-092-ES-N