

Sus derechos como consumidor

¿Cómo protege sus intereses la Unión Europea?



Este folleto y otras explicaciones concisas y claras sobre la Unión Europea pueden encontrarse en línea en: ec.europa.eu/publications

Comisión Europea
Dirección General de Comunicación
Publicaciones
B-1049 Bruxelles

Texto original finalizado en febrero de 2007
Ilustración de portada: Andrés Rodríguez, Shutterstock

Al final de la obra figura una ficha bibliográfica.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2007

ISBN 92-79-03539-8

© Comunidades Europeas, 2007
Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica

Printed in Belgium

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

Sus derechos como consumidor

¿Cómo protege sus intereses la Unión Europea?



Índice

Los consumidores en el corazón de Europa	3
Seguridad de los productos	5
Garantías de los productos	7
Servicios financieros y crédito al consumo	8
Transparencia de los precios	10
Cláusulas contractuales abusivas y prácticas comerciales desleales	11
Viajes organizados	12
Regímenes de aprovechamiento por turno (tiempo compartido)	13
Transporte aéreo	14
Seguridad alimentaria	16
Pedir ayuda si algo sale mal	18
Viajar con animales	20
Ayudar a los consumidores a ayudarse a sí mismos	21

Los consumidores en el corazón de Europa

La Unión Europea (UE) cuenta con un mercado abierto, formado por veintisiete países y más de cuatrocientos noventa millones de consumidores. Esto le ofrece a usted la oportunidad de acceder a una amplísima gama de productos y servicios y comprar los bienes a los precios más competitivos del mercado sin tener que preocuparse por las aduanas, los impuestos y, dentro de la zona del euro, los tipos de cambio.

Pero es posible que no esté usted aprovechando al máximo las oportunidades que brinda el mercado único.

Puede que comprar bienes o servicios en otro país de la UE por Internet siga sin inspirarle confianza.

La protección de los consumidores, de sus intereses y de su seguridad es uno de los elementos esenciales del objetivo global de la UE: mejorar la calidad de vida de todos los europeos. Por eso, la UE hace todo lo posible por garantizar que, independientemente de lo que decida comprar y del lugar en que se encuentre en la UE, quede usted amparado por los principios básicos fundamentales de la protección de los consumidores.

Estos principios aluden a los derechos mínimos en materia de protección de los consumidores que deben existir en todos los países de la UE. Sin embargo, algunos países pueden ir más lejos. La UE está trabajando para mejorar estos derechos y velar porque sean igual de buenos y se apliquen igual de bien en cualquier parte de Europa.

La confianza de los consumidores es la clave de una Unión Europea competitiva y floreciente.

Con este folleto obtendrá más información sobre lo que la UE hace por usted como consumidor europeo, sobre cómo proteger sus derechos e intereses y sobre cómo hacer valer sus derechos en caso de problemas. El folleto se ha concebido como una breve guía práctica que responde a algunas de las preguntas más frecuentes que la Comisión recibe de los consumidores acerca de sus derechos. Para obtener más información sobre la situación específica en su país, póngase en contacto con las organizaciones nacionales de consumidores.

Diez principios básicos de la protección de los consumidores en la UE

1. Compre lo que quiera, donde quiera
2. Si no funciona, devuélvalo
3. Normas estrictas sobre la seguridad de los alimentos y otros bienes de consumo
4. Sepa lo que come
5. Los contratos deben ser justos para los consumidores
6. Los consumidores pueden cambiar de opinión
7. Compare precios más fácilmente
8. No debe inducirse a engaño a los consumidores
9. Sus derechos protegidos en vacaciones
10. Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos

Para más información: ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/es.pdf

Siempre luchando por mejorar la protección de los consumidores

La UE hace todo lo posible por reforzar la protección de los consumidores, no sólo mediante la mejora de la legislación, sino también por otros medios, como el respaldo a las asociaciones y centros de consumidores de la UE, las campañas de información y educación y la recopilación de información sobre las opiniones y los problemas de los consumidores.

Con un presupuesto de 156,8 millones de euros, el programa de acción europeo 2007-2013 dedicado a los consumidores pretende apoyar numerosas iniciativas y proyectos específicos presentados por diversos grupos de partes interesadas.

La UE también trata de integrar los intereses de los consumidores en todas sus políticas, especialmente en las relacionadas con el mercado único, la competencia, la energía, la liberalización de los servicios públicos y los servicios en general y el mantenimiento de los servicios de interés general.

«Los consumidores tienen un papel preponderante en la economía europea»

«Yo veo al consumidor de la UE como un verdadero actor del mercado único y no como un mero observador de las fuerzas del mercado.

En la actualidad hay más de cuatrocientos noventa millones de consumidores en Europa. Lo que gastan representa más de la mitad del producto interior bruto (PIB) de la UE.

Los consumidores son una de las claves del crecimiento y la creación de empleo y, sin embargo, es patente **su falta de confianza** a escala de la UE, sobre todo por lo que respecta a las transacciones transfronterizas.

A la hora de comprar, los consumidores deberían sentirse igual de seguros en su país que en el extranjero».

Meglana Kuneva



Meglana Kuneva, Comisaria Europea responsable de la Protección de los Consumidores

Seguridad de los productos



¿Cómo sé que los juguetes de mis hijos son seguros?

Anne, que ha sido madre hace poco, vive en Limerick, Irlanda, con su marido y su hijo de dieciocho meses, Sean. Ahora que Sean se está haciendo mayor, Anne quiere asegurarse de que los juguetes que le dé para que juegue sean seguros.

«Todas las Navidades los medios de comunicación difunden historias terroríficas sobre la presencia de juguetes peligrosos en el mercado que pueden matar o herir gravemente a los niños. Como madre, ¿cómo puedo saber que los juguetes que le compro a mi hijo no le harán ningún daño?»

Puesto que Anne vive en la Unión Europea, no debería tener que preocuparse por la seguridad de los productos. La normativa pertinente de la UE establece la responsabilidad de productores y distribuidores de comercializar únicamente productos seguros. Además, si se descubren productos defectuosos, se toman medidas de protección de inmediato. Los juguetes, los cosméticos y los equipos eléctricos han de cumplir requisitos de seguridad más estrictos.

La responsabilidad de velar por que los productos cumplan los requisitos de seguridad recae en las autoridades encargadas de la vigilancia en cada país de la UE. Si los productos no satisfacen los requisitos, las autoridades pueden retirarlos del mercado, solicitar su recuperación de los comercios, publicar advertencias al respecto o tomar cualquier otra medida que estimen oportuna.

Alerta rápida sobre productos peligrosos

Cuando se detecta un producto peligroso en un país, se transmite información sobre él a los demás países de la UE a través de un sistema de alerta rápida denominado «RAPEX». Este sistema facilita la cooperación entre las autoridades nacionales y las europeas para rastrear los productos peligrosos y sacarlos rápidamente del mercado. Existe un sistema similar para los alimentos denominado «RASFF».

Cooperación internacional

La Comisión Europea colabora también con terceros países para ayudarlos a garantizar la conformidad de sus productos con las normas de la UE. Un ejemplo de ello es el acuerdo de cooperación alcanzado entre China y la UE en 2006 para aumentar la seguridad de los productos, especialmente la de los juguetes. Esta cooperación es beneficiosa para todos: permite que los consumidores europeos disfruten de una oferta más amplia de productos de calidad y ayuda a los terceros países a acceder al mayor mercado único del mundo.

Las normas de la UE sobre seguridad de los productos son especialmente estrictas en el caso de los juguetes.



Prohibir la comercialización de productos peligrosos

Algunas categorías de productos o sustancias que representan un riesgo para la seguridad o la salud de las personas pueden estar totalmente prohibidas en el mercado de la UE. El empleo de los denominados ftalatos, que se utilizan para ablandar el plástico y cuya ingestión puede ser tóxica para los niños de corta edad, está prohibido en la fabricación de juguetes desde finales de los años noventa.

En 2006 la Comisión Europea prohibió también la comercialización de los encendedores desechables que no estuviesen equipados con un mecanismo de seguridad para niños.

Garantizar un uso seguro de las sustancias químicas

En 2006 se adoptó una nueva normativa, conocida como el marco REACH, relativa a la fabricación, comercialización, importación y utilización de sustancias químicas en la UE. Esta normativa exigirá que se lleven a cabo controles de seguridad en aproximadamente treinta mil sustancias químicas en uso en la actualidad, y las empresas tendrán que aportar pruebas que demuestren su inocuidad para las personas y el medio ambiente.



Para más información:

Normativa general de la UE sobre la seguridad de los productos:
ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_es.htm

Sustancias químicas y REACH:
ec.europa.eu/enterprise/reach/index_en.htm

Garantías de los productos



«¿Qué período de validez tienen las garantías de los bienes de consumo?»

Viktor vivía antes en Alemania, donde es normal que los fabricantes garanticen sus productos durante cinco años. En marzo de 2005 se compró una lavadora nueva en Eger, su ciudad natal en Hungría, de la que empezó a salirse el agua en abril de 2006.

«Me quejé al representante húngaro del fabricante, pero no me hicieron caso. Me dijeron que el período de garantía en Hungría es sólo de un año y no de cinco. ¿Qué puedo hacer?»

En este caso, el representante húngaro del fabricante no está respetando los derechos de Viktor como consumidor de la UE. Lo cierto es que **en cualquier lugar de la UE, el período de garantía aplicable a la venta de todos los bienes de consumo es de dos años** (Directiva 1999/44/CE). En algunos países este período puede ser más largo, y algunos fabricantes también optan por ofrecer un período de garantía más extenso.

Cuando compre un producto nuevo, éste debe tener el mismo aspecto y funcionar exactamente igual que en la publicidad que se haya hecho de él. Pero ¿sabe usted qué derechos tiene si se sale agua de la cafetera que acaba de comprar o si le llevan a casa una puerta verde, en lugar de la azul que pidió?

La gran mayoría de las compras y transacciones que se producen en Europa no dan lugar a reclamaciones. No obstante, si tiene motivos de queja, debe saber que en toda la UE se aplican los derechos y responsabilidades siguientes:

- Si el artículo que compró no tiene el mismo aspecto o no funciona igual que en el anuncio, o no le satisface, tiene

derecho a que se lo cambien, o a que le devuelvan el dinero si el cambio no se ha producido en un plazo razonable y sin coste adicional alguno.

- Si compra bienes que resultan ser **defectuosos**, los fabricantes deben **indemnizarle** en caso de lesiones corporales o daños materiales.
- Cuando compre bienes o servicios **por correo, teléfono, fax o Internet** a un comerciante profesional, tiene los **misimos derechos** en cuanto a las garantías que si los hubiese comprado en una tienda.

La venta de cualquier bien de consumo en cualquier lugar de la UE está sujeta a una garantía de dos años.



Para más información:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/garantees/index_en.htm

Servicios financieros y crédito al consumo

? *«Acabo de comprar una póliza de seguro de vida por Internet y ahora quiero rectificar. ¿Puedo cancelarla?»*

Navegando por Internet, Matt, de Luxemburgo, vio un anuncio en el que se ofrecía una póliza de seguro de vida a un precio módico y decidió contratarla por veinte años. Sin embargo, al examinar después otras pólizas, pensó que había pagado demasiado y que tal vez podía obtener unas condiciones mejores.

«Lo que yo compré no tenía ninguna pega, pero tomé la decisión precipitadamente y ahora quiero rectificar. ¿Puedo?»

Si compra una póliza de seguro de vida por teléfono o por Internet, dispone de un período de reflexión de treinta días en el que puede cambiar de opinión.

El caso de Matt está contemplado en la legislación europea sobre la comercialización a distancia de servicios financieros. La legislación le ofrece un período de reflexión de treinta días, durante el cual puede desistir del contrato. Durante este plazo, puede informar a la compañía de seguros de su deseo de desistir y obtener el reembolso del importe pagado. Antes de firmar el contrato

debería haber sido informado del derecho de desistimiento, que, además, debe enunciarse en los documentos que reciba.

En la actualidad, los consumidores reciben más ofertas comerciales que nunca, ya sea por correo, por teléfono o por Internet. Puede que parezca que estas distintas técnicas de «venta a distancia» ofrecen a los consumidores una reducción de los costes. Sin embargo, al despersonalizarse la venta, existen menos oportunidades de hacer preguntas y de asegurarse de estar realmente satisfecho con lo que se está comprando. La legislación europea sobre la comercialización a distancia de servicios financieros pretende protegerlo a usted de la manera siguiente:

- Prohíbe las prácticas comerciales abusivas que tratan de obligar a los consumidores a comprar un servicio que no han solicitado.



- Restringe otras prácticas, como las llamadas telefónicas y los mensajes de correo electrónicos no solicitados (llamadas en frío y correo basura).
- Obliga a las empresas de servicios financieros a ofrecer a los consumidores toda la información necesaria antes de la celebración de un contrato, incluidos los datos de contacto del proveedor, el precio y las modalidades de pago, los derechos y obligaciones contractuales y el rendimiento del servicio ofrecido.
- Otorga al consumidor el derecho a desistir del contrato durante un período de reflexión, que normalmente es de catorce días, pero que puede alargarse hasta treinta en el caso de los seguros de vida y las pensiones personales.

Crédito al consumo

La posibilidad de solicitar un préstamo (crédito al consumo) permite a los consumidores comprar cosas tales como coches, vacaciones, muebles o ropa, sin tener que pagar por adelantado la totalidad de su importe. Sin embargo, depender demasiado del crédito puede entrañar también un riesgo.

Como consumidor, usted goza de ciertos derechos mínimos al contraer un crédito al consumo en cualquier parte de la UE. La legislación europea impone determinadas obligaciones a los acreedores, que abarcan tanto las condiciones del contrato de crédito (por ejemplo, el derecho al reembolso anticipado) como la información que tiene derecho a recibir el consumidor.



Para más información:

Derechos relativos a la comercialización a distancia de servicios financieros en la UE:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_en.htm

Derechos relativos al crédito al consumo en la UE:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm

Transparencia de los precios



«¿Cómo me ayuda la UE a comparar precios?»

Gerda vive en los Países Bajos y está pensando en comprar un nuevo coche familiar. Ha oído que tal vez pueda conseguir el modelo que busca a mejor precio en otro país de la UE. Sin embargo, se pregunta cómo encontrar la mejor oferta y le preocupa no tener derecho al servicio postventa del fabricante.

«A mí sí que me gustaría aprovechar esas diferencias de precio que hay en la Unión Europea, pero no sé dónde puedo informarme.»

Gracias a la UE, comparar los precios de los coches en toda la Unión Europea es ahora más fácil que nunca.



Si quiere comprarse un coche, la UE le ayuda a comparar precios

Gracias al mercado único, ahora es más fácil que nunca conseguir la mejor oferta en la UE cuando se trata de comprar un coche nuevo.

Tras la introducción en 2002 de la normativa europea que prohíbe a los fabricantes de coches disponer de concesionarios selectivos y exclusivos, la competencia entre los proveedores ha aumentado en beneficio de los ciudadanos europeos.

La introducción del euro en 2002 también ha facilitado a los consumidores la comparación de los precios y la compra en distintos países sin tener que cambiar de moneda.

Cada año la Comisión Europea publica un informe sobre los precios de los coches en el que los consumidores pueden encontrar los coches más caros y más baratos. También existen numerosos sitios web donde se comparan precios y en los que los consumidores pueden encontrar las mejores ofertas de coches, piezas de repuesto y mantenimiento. Consulte a la organización de

protección de los consumidores más próxima para comprobar si ésta recomienda algún sitio web en particular.

IVA incluido

Cuando haga una compra en otro país de la UE, el precio incluirá todo; es decir, que no tendrá que volver a pagar el IVA o derechos de importación adicionales (al contrario que cuando quiera introducir en la UE artículos comprados fuera). Esto es aplicable a las compras que haga en otros países y a los pedidos que haga por Internet, correo o teléfono.

Precio unitario

La normativa de la UE exige que los vendedores muestren claramente el precio total, incluido el IVA, de todos los artículos que estén a la venta y se destinen a los consumidores particulares. En los artículos que se vendan a granel, como la fruta y la verdura o la gasolina, debe figurar el precio unitario (por ejemplo, el precio por kilogramo o por litro). Esto facilita a los consumidores la comparación de los precios entre distintos vendedores.



Para más información:

Informes de la Comisión Europea sobre los precios de los coches:
ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html

Cláusulas contractuales abusivas y prácticas comerciales desleales



«¿Qué medidas se toman contra los comerciantes deshonestos?»

Irena, que vive en Opolo, Polonia, se suscribió a lo que creía que era un sitio web de lotería legítimo, que ofrecía suscripciones en línea para el sorteo de los Euromillones. Irena se abonó por veinte semanas e introdujo los datos de su tarjeta de crédito, pensando de buena fe que sólo le cobrarían la cuota correspondiente a veinte semanas (aproximadamente 30 euros).

«Cuando recibí la factura de la tarjeta de crédito, me llevé una desagradable sorpresa: ¡la empresa me había cobrado más de 200 euros! Cuando les llamé, me dijeron que había una cláusula en letra pequeña en la que se establecía que el contrato tenía una duración de cinco años, y encima con una tasa administrativa enorme. Ahora se niegan a reembolsarme el importe pagado.

¿Se está haciendo algo para poner fin a este tipo de abusos?»

La legislación europea prohibirá estas cláusulas contractuales abusivas a partir de diciembre de 2007. Asimismo, de acuerdo con dicha legislación, quedarán prohibidas las prácticas comerciales desleales que se exponen a continuación.

- **Publicidad engañosa**

Todo comerciante que alegue que un producto tiene un efecto determinado, deberá ser capaz de probarlo dondequiera que esté radicado en la UE. Así, por ejemplo, está prohibido anunciar un producto alegando que cura una enfermedad si no lo hace.

- **Prácticas agresivas**

La Sra. Rouveure contrató a un fontanero para que le arreglase un radiador que no funcionaba bien. Inicialmente se le dijo que el trabajo le costaría 80 euros. Sin embargo, la factura ascendió a 450,90 euros. Cuando se negó a pagar el coste adicional, el fontanero le desconectó el suministro de agua caliente. En este caso, el fontanero recurrió a la influencia indebida para explotar una posición de poder

o dominio en relación con el consumidor, lo que es ilegal conforme a la legislación europea.

- **Venta agresiva a domicilio**

Un vendedor llama a su puerta y consigue persuadirlo de que compre algo por medios agresivos, como hacer caso omiso a sus peticiones repetidas de que se marche. Este comportamiento también constituye una práctica agresiva ilegal y está prohibido.

La legislación de la UE prohíbe las técnicas agresivas de venta.



Para más información:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_es.pdf

Viajes organizados



«¿Qué derechos tengo en un litigio relacionado con un viaje organizado?»

Annika y Carl habían reservado, a través de un turoperador de Finlandia, un viaje organizado que incluía una semana de estancia en un hotel de cinco estrellas en la playa de Paphos, Chipre. Sin embargo, a su llegada descubrieron que la empresa los había trasladado a un hotel de tres estrellas situado a varios kilómetros de Paphos.

«El hotel no tenía nada que ver con lo que esperábamos, y tuvimos que coger todos los días un autobús para ir a la playa. La agencia de viajes finlandesa nos dijo que el hotel inicialmente previsto había cerrado por reformas y que no quedaban habitaciones en otros hoteles de la misma categoría por estar en temporada alta.

Por supuesto que nos quejamos, pero se negaron a devolvernos el dinero afirmando que lo que había ocurrido escapaba a su control. ¿Qué derechos tenemos en este caso?»

Si sus vacaciones no se ajustan a lo ofrecido en el folleto, el turoperador debe indemnizarle.

Como ciudadano de la UE, usted goza de una amplia serie de derechos que le permiten sentirse seguro y confiado al viajar dentro y fuera de la UE.

La legislación de la UE protege a los consumidores que adquieren una combinación de servicios de viaje de una empresa

radicada en la UE. Estos viajes organizados suelen abarcar el transporte y el alojamiento, y también pueden incluir la pensión alimenticia y excursiones.

La legislación de la UE establece la obligación del organizador del viaje de ofrecer **información exacta** sobre el paquete propuesto, en especial sobre el transporte, el alojamiento, la pensión alimenticia, el itinerario y los requisitos en materia de seguro.

Si sus vacaciones no se ajustan a lo prometido en el folleto, los turoperadores deben indemnizarle.

Si el turoperador quiebra mientras usted está de vacaciones, debe haber dispuesto lo necesario para que usted pueda volver a casa. Por otra parte, usted tiene derecho a **anular** su reserva si, por ejemplo, la empresa modifica sustancialmente las condiciones esenciales del viaje organizado, como las fechas de las vacaciones o el precio.



Para más información:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm

Regímenes de aprovechamiento por turno (tiempo compartido)



«¿Cuáles son las normas relativas a los regímenes de aprovechamiento por turno en la UE?»

El Sr. y la Sra. Bain habían ido por primera vez a España de vacaciones cuando se les acercó alguien en la calle, les dio una tarjeta de rasgar y les dijo que habían ganado unas vacaciones gratis. ¡Estaban encantados!

«Pero entonces nos metieron en un taxi y nos llevaron a un hotel a varios kilómetros de la ciudad, donde tuvimos que aguantar la charla de un vendedor durante tres horas. Yo no estoy bien del todo y no puedo estar sentado durante mucho tiempo, así es que estaba deseando marcharme. Al final nos pidieron que firmásemos un montón de papeles y que pagásemos 1 000 euros.

¿Qué deberíamos haber hecho en esta situación?»

Esta situación de «venta forzada» en la que los Sres. Bain se vieron inmersos es más común de lo que podría parecer. En esas circunstancias, se recomienda hacer lo siguiente.

Si decide firmar un contrato de aprovechamiento por turno (antes mal llamado «multipropiedad» y ahora también conocido como «tiempo compartido»), la ley le ofrece un período de reflexión de diez días como mínimo. Hasta que expire este período de reflexión, puede rescindir el contrato, si así lo desea, sin cargo alguno. Durante el período de reflexión, es ilegal que la empresa le pida dinero, así que no pague nada en el acto. Si paga una suma por adelantado, puede resultarle más difícil recuperarla en caso de que decida rescindir el contrato posteriormente.

¿En qué consiste el aprovechamiento por turno?

Cuando se suscribe un régimen de aprovechamiento por turno lo que se está comprando es el derecho a utilizar un alojamiento turístico durante un plazo de tiempo fijo cada año. Este alojamiento suele ser un chalet o una casa o apartamento de vacaciones. Para que pueda hacer valer sus derechos en materia de aprovechamiento por turno en la UE, la duración del contrato debe ser, al menos, de tres años y para una estancia mínima de una semana al año.

Asegúrese de que le explican sus derechos mínimos

Cualesquiera que sean la situación y las modalidades que le propongan, asegúrese

de contar con unos derechos mínimos, como el período de reflexión y la garantía de que el folleto y los contratos estén redactados en su propia lengua. De no ser así, no acepte la propuesta.

Los aspectos que debe tener en cuenta

Cuando compre un derecho de aprovechamiento por turno, es importante obtener tanta información como sea posible antes de firmar, en especial los datos relativos a:

- **los costes totales**, incluidas las tasas por actos jurídicos y los costes del gas, la electricidad y el agua, así como los gastos de administración y mantenimiento;
- **la duración del acuerdo**;
- **el tipo de finca de que se trate**; si el edificio todavía está en construcción, asegúrese de que se ha concedido la licencia de obras, y verifique el alcance del proyecto y el trabajo aún pendiente;
- **el tipo de derecho de aprovechamiento por turno** que usted tendrá; ¿tendrá el título de propiedad o participaciones del terreno?, ¿puede vender su participación del terreno o transferir sus derechos?
- **las cláusulas y condiciones** del contrato;
- **la persona responsable de la gestión cotidiana** de la finca y del **mantenimiento** del inmueble;
- si existe un **comité o asociación de propietarios** y qué **poderes** tiene.



Para más información:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_en.htm

Transporte aéreo



«¿Qué obligaciones tienen las compañías aéreas con respecto a sus pasajeros?»

El vuelo de Sophie desde Toulouse (Francia) a Gracovia (Polonia) estaba previsto para las 2 de la tarde. Cuando llegó al aeropuerto, descubrió que su vuelo se había retrasado once horas. La compañía aérea le comunicó que uno de sus aviones se había averiado, pero se negó a indemnizarla.

«Me pasé todo el día en el aeropuerto y gasté dinero en comida y bebida. La compañía aérea debería habernos ofrecido al menos un tentempié, ¿no?»

Gracias a la normativa de la UE, los pasajeros aéreos tienen derechos relacionados con la información sobre el vuelo, los retrasos, las cancelaciones, el exceso de reservas (overbooking) y el equipaje.

Gracias a la normativa de la UE, cuando vuela en viaje de negocios o de placer, puede hacer valer sus derechos en lo tocante a la información, los retrasos, las cancelaciones, el exceso de reservas (*overbooking*) y los daños al equipaje. Estas normas son aplicables aun cuando los problemas relacionados con el vuelo obedezcan a circunstancias extraordinarias.

Estos derechos se aplican a los vuelos regulares nacionales en el interior de la UE y a los vuelos chárter con destino u origen en un aeropuerto de la UE. Por lo que respecta a los vuelos procedentes del exterior de la UE, estos derechos son sólo aplicables a las compañías aéreas de la UE.

Grandes retrasos

Si usted factura a tiempo para un determinado vuelo y éste lleva un retraso considerable, la compañía aérea debe ofrecerle comida y bebida, alojamiento en un hotel (si fuese necesario) y posibilidades de comunicación. Asimismo, la compañía aérea debe proporcionarle una declaración por escrito sobre sus derechos como pasajero.

Si el retraso es de cinco horas o más, la compañía debe ofrecerse, además, a reembolsarle el importe del billete, pero sólo si usted decide no tomar el vuelo que ha sufrido el retraso. La indemnización económica por retraso no está contemplada.



Exceso de reservas (*overbooking*)

Si el número de pasajeros con billete es superior al de asientos disponibles, en primer lugar la compañía aérea debe tratar de encontrar voluntarios que estén dispuestos a ceder sus asientos. Sólo entonces, la compañía puede decidir no llevar a bordo a determinados pasajeros. En ese caso está obligada a ofrecer una indemnización económica a los pasajeros afectados, que tienen derecho a disponer de comida y bebida, alojamiento en hotel (si fuese necesario), posibilidades de comunicación y una declaración por escrito sobre sus derechos como pasajeros.

Cancelación

Si su vuelo se cancela por razones sujetas al control de la compañía aérea, ésta debe reembolsarle el importe del billete o proporcionarle una forma alternativa de transporte hasta su destino final. En determinadas circunstancias, y siempre que la cancelación no obedezca a un caso de fuerza mayor, la compañía debe indemnizarle económicamente. También debe ofrecerle comida y bebida, alojamiento en hotel (si fuese necesario), posibilidades de comunicación y una declaración por escrito sobre sus derechos como pasajero.

Pérdida de equipaje

Usted puede solicitar una indemnización por la destrucción, los daños, la pérdida o el retraso de su equipaje en un vuelo a bordo de una compañía aérea de la UE en cualquier lugar del mundo.

Solución de litigios

A fin de evitar juicios prolongados y costosos, los países de la UE están obligados a instaurar órganos nacionales independientes que se ocupen de las reclamaciones de los pasajeros y de cualquier litigio que éstos puedan tener con las compañías aéreas. Para obtener el nombre y la dirección de la autoridad competente o los datos relativos a organizaciones que pueden asesorarle o ayudarle con las reclamaciones (relativas, por ejemplo, a pérdida de equipaje, lesiones o viajes organizados), póngase en contacto con Europe Direct llamando al número de teléfono gratuito **00 800 6 7 8 9 10 11**, o bien por correo electrónico a través del sitio web **europedirect.europa.eu**



Para más información:

ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

Seguridad alimentaria



«¿Podemos estar seguros de que todo lo que comemos es inocuo?»

Alica y Ján viven en Levice, Eslovaquia. En los últimos años, han observado que en su supermercado local cada vez es mayor la gama de productos procedentes de toda Europa y de otros lugares.

«Estamos al corriente de las alarmas alimentarias de los años noventa, como la de la enfermedad de las vacas locas o la del aceite de oliva adulterado, y ahora los medios de comunicación hablan de la gripe aviar. Con la ingente cantidad de productos nuevos que se introducen en el mercado continuamente, ¿cómo saber si podemos fiarnos de todos los alimentos que hay en nuestro supermercado?»

El sistema de seguridad alimentaria de la UE garantiza una normas higiénicas estrictas y de alta calidad, un riesgo reducido y una información adecuada para los consumidores europeos.

La Unión Europea dispone de normas para asegurar que todos los alimentos que comemos, ya procedan de la UE o de fuera de ella, sean de alta calidad. Aunque ningún sistema normativo puede garantizar a los consumidores la ausencia de riesgo, las nor-

mas de seguridad de los países de la UE son de las más estrictas del mundo.

En los últimos años, la UE ha revisado su legislación alimentaria en un importante esfuerzo por minimizar el riesgo de crisis alimentarias como las que vimos en los años noventa. El enfoque **«de la granja a la mesa»** garantiza la rastreabilidad de los productos, unas estrictas normas de higiene y la información adecuada a los consumidores.

Cómo funciona en la práctica el enfoque «de la granja a la mesa»

- La **sanidad animal** es una de las máximas prioridades de la UE y ayuda a prevenir enfermedades animales contagiosas, como la peste porcina o la fiebre aftosa.
- Las medidas de **bienestar animal** contribuyen a garantizar mejores condiciones para los animales.
- Existen normas estrictas relativas al contenido de los **piensos**.
- Todas las empresas alimentarias y los fabricantes de piensos deben garantizar la **rastreabilidad** de todos los productos e ingredientes alimentarios a lo largo de toda la cadena alimentaria.



- Existen normas específicas relativas a los **aditivos alimentarios**, como colorantes y edulcorantes, y a los **minerales** y **vitaminas** que pueden añadirse a los alimentos, así como sobre el uso de **plaguicidas**.
- La UE cuenta con normas estrictas relativas a la **higiene alimentaria** a fin de evitar contaminantes como la salmonela y la listeria.
- La **Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA)** evalúa el riesgo que representan los nuevos alimentos, recurriendo para ello a la ciencia y a las últimas tecnologías disponibles.
- La UE es el mayor mercado mundial para las importaciones de alimentos procedentes de **países en desarrollo**. Las explotaciones agrarias y los productores de alimentos que exportan a la UE deben respetar los **mismos principios de seguridad** que se aplican aquí.

Lea la etiqueta

Si quiere saber exactamente lo que come, las etiquetas de los alimentos son la principal fuente de información. De acuerdo con las normas de la UE en materia de etiquetado de los alimentos, la etiqueta debe incluir la información siguiente:

- El nombre, la composición y el contenido del producto, el fabricante y los métodos de almacenamiento y de preparación.
- La durabilidad o fecha de caducidad.
- Si el alimento contiene un producto modificado genéticamente, debe indicarse claramente.
- Los ingredientes a los que algunos consumidores pueden ser alérgicos (por ejemplo, frutos secos), incluso si las cantidades utilizadas son muy pequeñas.
- Existen otras normas especiales aplicables a determinados productos alimenticios. Así, por ejemplo, la presencia de quinina y cafeína en los alimentos debe indicarse claramente.



Para más información:

Sitio web de la Comisión Europea sobre seguridad alimentaria:
ec.europa.eu/food/index_es.html

Sitio web de la Comisión Europea sobre agricultura y alimentos:
ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index_es.htm

Pedir ayuda si algo sale mal



«¿Quién puede ayudarme si tengo un problema con un comerciante en otro país?»

Un consumidor de Francia encargó una cámara digital en un sitio web alemán. El cliente pagó 300 euros por adelantado y se le informó de que el comerciante alemán le había enviado la cámara por correo. Sin embargo, la cámara nunca llegó. El cliente trató varias veces de ponerse en contacto con el comerciante pero, al no obtener respuesta, pidió ayuda al Centro Europeo del Consumidor (CEC) en Francia. El CEC francés se puso en contacto con el organismo alemán en línea de protección de los consumidores, que podía dirigirse directamente al comerciante. Como el comerciante no tenía ningún justificante del envío realizado, tuvo que proporcionar otra cámara al cliente francés.

Resolución de litigios

Si usted tiene un litigio pendiente con un comerciante, no se desespere. Dispone de varias opciones para pedir asesoramiento o ayuda.

Primer paso: asesorarse

Como primera medida, puede acudir a distintos lugares y organizaciones para solicitar asesoramiento:

Si tiene un litigio pendiente con un comerciante, existe una serie de instancias a las que puede acudir para obtener asesoramiento.

1. La asociación nacional de consumidores de su país. Puede encontrar las organizaciones nacionales de consumidores aquí: ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/index_es.htm

2. La Red de Centros Europeos del Consumidor (red CEC)

Esta red de centros de asesoramiento al consumidor ayuda a los consumidores específicamente en los litigios transfronterizos. Fue creada por la Comisión Europea en cooperación con las autoridades nacionales en enero de 2005. Los centros proporcionan información y asesoramiento sobre problemas relacionados con las compras transfronterizas e intervienen cuando surgen problemas.

Para más información:

ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm



3. FIN-NET: red para la resolución extrajudicial de litigios en el sector de los servicios financieros

En 2001, la Comisión puso en marcha una red europea para la resolución extrajudicial de los litigios financieros transfronterizos. El objetivo de esta red, denominada FIN-NET, es facilitar la resolución extrajudicial de litigios cuando el consumidor y el prestador de los servicios financieros (un banco, una compañía de seguros, etc.) proceden de distintos países de la UE. Ofrece al consumidor la posibilidad de resolver los litigios de una manera rápida, fácil y a un bajo coste, y puede evitarle tener que acudir a los tribunales.

Para más información:
ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

4. Solvit: resolución de problemas en el mercado único

Solvit es una red de resolución de problemas en línea, en la que los países de la UE cooperan para resolver los problemas causados por la aplicación inadecuada de las normas del mercado único por parte de las autoridades públicas. La red trata casos como la falta de reconocimiento de las cualificaciones profesionales en otro país, los problemas relacionados con la matriculación de vehículos, los permisos de residencia o el acceso de los productos al mercado.

Para más información:
ec.europa.eu/solvit/site/index_es.htm

Segundo paso: pasar a la acción

Si las negociaciones con el comerciante han fracasado y desea seguir adelante, puede considerar dos posibilidades:

1. Empezar **acciones judiciales** en su país o
2. Recurrir a la **resolución alternativa de litigios**.

Los mecanismos de resolución alternativa de litigios se han creado para evitar pasar por largos y costosos procedimientos judiciales. Los CEC pueden asesorarle sobre los servicios de resolución alternativa de litigios que cumplen las normas de la UE. La mayoría de ellos utilizan a un tercero, que puede ser un árbitro, un mediador o el defensor del pueblo, para ayudar al consumidor y al comerciante a encontrar una solución. Las principales modalidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo son la conciliación, el arbitraje y la mediación, y son asociaciones profesionales las que normalmente prestan este tipo de servicios.

Para más información:
ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm

Viajar con animales



«¿Me puedo llevar a mis perros de vacaciones?»

Roberta es italiana pero trabaja como profesora en Madrid. Este verano le gustaría visitar a sus padres en Florencia, pero se acaba de comprar dos cachorros y no sabe si puede viajar con ellos.

«Lo cierto es que me gustaría que mis padres viesen los perros cuando vuelva a Italia. ¿Está permitido que los animales de compañía viajen en la UE? ¿Qué tengo que hacer para llevarlos conmigo?»

Pasaportes para animales de compañía

Ahora es fácil llevar consigo un animal de compañía cuando se viaja de un país a otro de la UE. Por lo que respecta a los gatos, los perros y los hurones, la mayoría de los países de la UE disponen de legislación armonizada a escala de la UE, por lo que lo único que hay que hacer es asegurarse de que el animal:

- ha sido vacunado contra la **rabia** con una vacuna válida;
- lleva un **transpondedor** electrónico o un tatuaje legible;
- va acompañado de un **pasaporte para animales de compañía**, que puede expedir su veterinario.

Para entrar en Irlanda, Malta, Suecia y el Reino Unido, se requiere una prueba suplementaria para garantizar que la vacuna contra la rabia es eficaz. También puede ser necesario someter al animal a un tratamiento contra las garrapatas y la tenia.

Asimismo puede utilizar el pasaporte para animales de compañía si viaja a o desde un país vecino de la UE en el que la situación con respecto a la rabia es equivalente a la de la UE. Estos países son Andorra, Islandia, Lichtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino, Suiza y el Estado de la Ciudad del Vaticano.

La Comisión Europea recomienda que, antes de viajar con un animal de compañía, se comunique siempre al veterinario habitual el país de destino y las circunstancias específicas.

Por lo que respecta a otros animales que no sean gatos, perros o hurones, cada país de la UE dispone de su propia legislación nacional al respecto.

Mascotas en los aviones

Si desea viajar con su animal de compañía en avión, es esencial que lo comunique a la compañía aérea antes de reservar el billete.

No todas las compañías aéreas aplican las mismas condiciones en lo tocante al transporte de mascotas, pero, por lo general, le pedirán que:

- lleve al animal en una caja o jaula de viaje segura;
- verifique que el animal lleva todas las vacunas, certificados y permisos de entrada necesarios para el país al que viaja;
- se cerciore de que el animal está cómodo y dispone de espacio suficiente en la jaula o la caja, así como de comida y agua suficiente para el trayecto.

Coste

El coste de viajar con animales puede variar de un país a otro y de un medio de transporte a otro. No obstante, deberá pagar los honorarios de su veterinario por la expedición del pasaporte para animales de compañía y cualquier tratamiento necesario.



Para más información:

ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_en.htm

Ayudar a los consumidores a ayudarse a sí mismos



«¿Cómo se ocupa la UE de mis derechos como consumidor?»

Ellen vive en Alemania, pero su hijo Frank está a punto de irse a estudiar a Francia durante un año. Ellen quiere que Frank tenga una cierta seguridad financiera si surgen problemas y está pensando en hacerle una tarjeta de crédito.

«Quiero que pueda disponer de dinero si lo necesita, pero también sé que hoy en día los jóvenes soportan una gran presión para que se compren lo que sea con tal de estar a la última. ¿Cómo aprenden los jóvenes a ser consumidores responsables?»

Ayudar a los adolescentes a convertirse en consumidores informados

La *Agenda Europa*, publicada por la Comisión, es una agenda escolar destinada a los estudiantes de edades comprendidas entre quince y dieciocho años, de la cual se han repartido más de un millón de ejemplares en nueve mil colegios de toda la UE con el fin de ayudar a los jóvenes a ser más conscientes de sus derechos y de sensibilizarlos para que cuando tomen decisiones como consumidores lo hagan con conocimiento de causa. Esta agenda está disponible en veinte lenguas y ha sido adaptada a la legislación y la cultura nacionales en todos los países de la UE.

Para más información:
ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm



La UE se esfuerza por que las personas sean más conscientes de sus derechos como consumidores y puedan decidir con conocimiento de causa.

Cursos de formación para el personal de las organizaciones de consumidores

La Comisión organiza cursos de formación sobre gestión, sobre cómo presionar en favor de determinados intereses (*lobbying*) y sobre legislación europea en materia de protección de los consumidores, destinados al personal de las organizaciones de consumidores. Estos cursos son impartidos por profesionales y están abiertos al personal de las organizaciones de consumidores de los veintisiete países de la UE y de otros países europeos. Su objetivo es formar al personal para que ayude a los consumidores de toda la UE a ser más conscientes de sus derechos en Europa.

Para más información:
www.trace-beuc.org

Educación en línea

En 2006, la Comisión inauguró el sitio web Dolceta. Dolceta (desarrollo de herramientas en línea para educar al consumidor adulto) es un servicio centralizado en el que los consumidores pueden encontrar información sobre cuestiones que van desde las etiquetas de precios y la resolución de litigios hasta las hipotecas y la gestión del presupuesto familiar.

Se puede obtener más información sobre Dolceta, sobre el resto de las cuestiones abordadas en este folleto y sobre muchas otras en la dirección siguiente:
www.dolceta.eu

Comisión Europea

Sus derechos como consumidor

¿Cómo protege sus intereses la Unión Europea?

Serie Europa en movimiento

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas

2007 – 22 pp. – 16,2 x 22,9 cm

ISBN 92-79-03539-8

En la Unión Europea es posible comprar donde uno quiera y encontrar los mejores productos y servicios a los precios más ventajosos sin tener que preocuparse por las aduanas, los impuestos o, en la zona del euro, los tipos de cambio.

El número de personas que realizan compras transfronterizas y en Internet no cesa de aumentar. El objetivo de la UE es garantizar la protección de sus derechos como consumidor dondequiera que decida ir de compras.

Más información sobre la Unión Europea



En línea

Encontrará más información en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea en el servidor Europa: <http://europa.eu/>



Visítenos

En Europa hay cientos de Centros de Documentación Europea. En la siguiente dirección podrá encontrar el más cercano a usted:

http://ec.europa.eu/europedirect/visit_us/edc/index_es.htm

Llámenos o escribanos

Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a este servicio llamando al número de teléfono gratuito o al número de pago (32-2) 299 96 96 si llama desde fuera de la Unión Europea. También puede enviar sus preguntas por correo electrónico desde la siguiente página:

<http://ec.europa.eu/europedirect/>



Lea sobre Europa

Las publicaciones sobre la UE están a un solo clic en el sitio web EU Bookshop: bookshop.europa.eu

Para obtener más información y conocer las publicaciones sobre la Unión Europea, diríjase a:

REPRESENTACIONES DE LA COMISIÓN EUROPEA

Representación en España

Paseo de la Castellana, 46

E-28046 Madrid

Tel. (34) 914 23 80 00

Fax (34) 915 76 03 87 (Dirección)

(34) 914 23 80 18 (Documentación)

Internet: <http://ec.europa.eu/spain>

E-mail: eu-es-docu@ec.europa.eu

Representación en Barcelona

Passeig de Gràcia, 90, 1.ª planta

E-08008 Barcelona

Tel. (34) 934 67 73 80

Fax (34) 934 67 73 81

Internet: <http://ec.europa.eu/spain>

E-mail: burbar@ec.europa.eu

OFICINAS DEL PARLAMENTO EUROPEO

Oficina en España

Paseo de la Castellana, 46

E-28046 Madrid

Tel. (34) 914 36 47 47

Fax (34) 915 77 13 65 (Dirección)

(34) 915 78 31 71 (Documentación)

Internet: <http://www.europarl.es>

E-mail: epmadrid@europarl.europa.eu

Oficina en Barcelona

Passeig de Gràcia, 90, 1.ª planta

E-08008 Barcelona

Tel. (34) 932 72 20 44

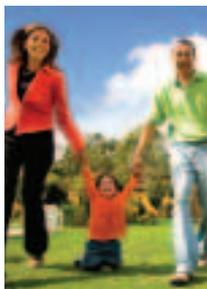
Fax (34) 932 72 20 45

Internet: <http://www.europarl.es>

E-mail: epbarcelona@europarl.europa.eu

Existen representaciones y oficinas de la Comisión Europea y del Parlamento Europeo en todos los países de la Unión Europea. Existen también delegaciones de la Comisión Europea en otros países del mundo.

ES



En la Unión Europea es posible comprar donde uno quiera y encontrar los mejores productos y servicios a los precios más ventajosos sin tener que preocuparse por las aduanas, los impuestos o, en la zona del euro, los tipos de cambio.

El número de personas que realizan compras transfronterizas y en Internet no cesa de aumentar. El objetivo de la UE es garantizar la protección de sus derechos como consumidor dondequiera que decida ir de compras.



Oficina de Publicaciones

Publications.europa.eu

ISBN 92-79-03539-8



9 789279 035395