



20 de julio de 2004

## **La protección de los consumidores en la Unión Europea: diez principios básicos <sup>1</sup>**

1. Compre lo que desee en donde desee.
2. Si no sirve, devuélvalo.
3. Normas de seguridad alimentaria y relativas a otros bienes de consumo.
4. Sepa lo que come.
5. Debe respetarse a los consumidores en los contratos.
6. En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión.
7. Mayor facilidad para comparar precios.
8. No debe engañarse a los consumidores.
9. Protección durante sus vacaciones.
10. Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos.

---

<sup>1</sup> **Aviso jurídico importante:**

Este documento es de carácter exclusivamente informativo y no constituye una guía oficial de la Comisión sobre la interpretación de las normas o las políticas comunitarias.

## **Introducción**

El fomento de los derechos de los consumidores, la prosperidad y el bienestar son valores fundamentales de la UE, lo que se refleja en su legislación. La pertenencia a la Unión Europea garantiza a los consumidores una protección suplementaria. En este documento se describen diez principios básicos sobre el modo en que la legislación comunitaria protege a los consumidores, sin importar el Estado miembro en que se encuentren.

En este documento se indica el nivel mínimo de protección que todos los países de la UE deben garantizar a los consumidores conforme a la legislación comunitaria. Los detalles exactos sobre cuáles son sus derechos – y cómo pueden ejercerlos – varían de un país a otro, en función de cómo se apliquen las normas comunitarias a cada ordenamiento jurídico. Cabe tener en cuenta que las normas de protección de los consumidores pueden, en ocasiones, garantizarles un alto nivel de protección. Al final del presente documento puede encontrarse información más detallada sobre los derechos de los consumidores.

### **1. COMPRE LO QUE DESEE EN DONDE DESEE**

¿Le apetece ir de compras a una ciudad de otro país de la UE? La legislación comunitaria le permite comprar sin límites, sin tener que preocuparse de pagar derechos de aduana o un IVA adicional al regresar a su lugar de origen. No importa si el consumidor va en persona a comprar a otro país o si realiza el pedido por Internet, correo o teléfono.

En general, las autoridades nacionales no pueden impedir que los consumidores importen productos que hayan adquirido legalmente en otro país de la UE. No obstante, existen excepciones en el caso de los productos como las armas de fuego o los artículos que resulten moralmente dañinos.

### **2. SI NO SIRVE, DEVUÉLVALO**

¿Qué ocurre si compra un televisor nuevo e inmediatamente se estropea? De acuerdo con la legislación comunitaria, si adquiere un producto que incumpla el acuerdo alcanzado con el vendedor en el momento de la compra, puede devolverlo para que se lo arreglen o se lo cambien. Otra posibilidad es solicitar una reducción de precio de otro producto o que se le reembolse todo el dinero. Dicha legislación es aplicable hasta dos años después de la adquisición del producto. Además, hasta seis meses después de haber realizado la compra, es responsabilidad del vendedor y no del consumidor demostrar que el producto vendido cumple el contrato de venta.

Este principio según el cual el producto debe «cumplir el contrato de venta» protege igualmente al consumidor en caso de que lo adquirido no sea lo que se acordó

comprar. Por ejemplo, si se acordó comprar un mueble antiguo y lo que se recibe es una reproducción, puede devolverse.

### **3. NORMAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIAS Y RELATIVAS A OTROS BIENES DE CONSUMO**

Si echa un vistazo en el supermercado más cercano, encontrará productos procedentes de toda Europa. ¿Son todos seguros? Sí, deben serlo. La UE cuenta con leyes que tratan de garantizar que los productos que se adquieren son seguros. Aunque no existe ningún sistema normativo que garantice a los consumidores la ausencia de riesgo o el 100% de seguridad, los países de la UE cuentan con las normas de seguridad más estrictas del mundo.

La seguridad alimentaria se basa en el principio según el cual, para que se garantice, debe tenerse en cuenta toda la “cadena alimentaria”. Así, las normas comunitarias de seguridad alimentaria regulan el modo en que los agricultores y los ganaderos producen los alimentos (incluido qué productos químicos emplean para cultivar plantas y alimentar a los animales), cómo se transforman dichos alimentos, qué aditivos y colorantes se les pueden aplicar y cómo se venden. La UE también cuenta con leyes relativas a la seguridad de los alimentos que la UE importa a socios comerciales de otros lugares del mundo.

Las normas comunitarias de seguridad relativas a otros bienes de consumo también son estrictas. La legislación comunitaria establece como requisito general que todos los productos que se venden en la UE sean seguros. Si una empresa descubre que ha introducido en el mercado un producto no seguro, tiene el deber jurídico de informar a las autoridades de los países de la UE competentes. Si el producto representa un peligro importante, la empresa debe retirarlo del mercado.

### **4. SEPA LO QUE COME**

¿Cómo puede averiguar qué contiene su comida? ¡Sencillamente leyendo la información del envase! La legislación comunitaria relativa al etiquetado de los alimentos le permite saber lo que come. La etiqueta debe incluir información detallada sobre los ingredientes que contiene el alimento, así como los colorantes, los conservantes, los edulcorantes y otros aditivos químicos empleados. Si existe un ingrediente al que algún consumidor podría ser alérgico, por ejemplo, los frutos secos, debe constar en la etiqueta, aunque aparezca en dosis muy bajas.

La legislación comunitaria relativa al etiquetado de los alimentos regula los productos que pueden denominarse «biológicos» y el uso de nombres relacionados con productos de calidad de determinadas denominaciones de origen europeas. Por ejemplo, si en el etiquetado se menciona *Prosciutto di Parma*, puede estar seguro de que el jamón procede de Parma; si en el etiquetado se menciona *Kalamata*, puede estar seguro de que las aceitunas proceden de Kalamata. La legislación comunitaria permite igualmente saber si los alimentos han sido genéticamente modificados (GM) o si contienen ingredientes GM.

## **5. DEBE RESPETARSE A LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS**

¿Ha firmado alguna vez un contrato sin leer la letra pequeña? ¿Qué ocurriría si en ella se indica que la cantidad que ha pagado no puede reembolsarse, aunque la empresa haya incumplido su parte del contrato? ¿Qué ocurriría si alega que no puede anular su contrato hasta que no le pague una cantidad desorbitada a modo de indemnización?

La legislación comunitaria prohíbe esta clase de cláusulas contractuales. No importa el contrato que haya firmado ni el país de la UE en el que firme: la legislación comunitaria le protege de esta clase de abusos.

## **6. EN OCASIONES LOS CONSUMIDORES PUEDEN CAMBIAR DE OPINIÓN**

¿Qué ocurre si un vendedor llega a su casa inesperadamente y de algún modo le convence para que firme un contrato relativo a la instalación de ventanas de doble acristalamiento o al cambio de alfombras, por un valor de cientos de euros? La legislación comunitaria le protege de este tipo de venta ambulante. Como principio general, este tipo de contratos puede anularse hasta siete días después. No obstante, existen algunas excepciones, por ejemplo, las pólizas de seguros y las compras inferiores a 60 euros.

La legislación comunitaria protege igualmente a los consumidores cuando realizan compras por correo, Internet, televenta y otro tipo de compras a distancia. La legislación comunitaria prohíbe estrategias como la «venta forzada» (enviar bienes que no se han solicitado y exigir posteriormente su pago). Si solicita un producto o un servicio mediante Internet, correo o teléfono puede anular el contrato, sin tener que dar explicaciones, hasta siete días laborables después. En el caso de algunos servicios financieros, dispone de hasta catorce días laborables para anularlo.

## **7. MAYOR FACILIDAD PARA COMPARAR PRECIOS**

¿Cómo pueden compararse los precios de dos marcas distintas de cereales para el desayuno cuando unos aparecen en una caja de 375g y otros en una de 500g? La legislación comunitaria establece que los supermercados deben facilitar el precio por unidad de los productos – su precio por kilo o litro – para ayudar al consumidor a decidir cuál resulta más rentable.

La legislación comunitaria exige igualmente a las empresas de servicios financieros que faciliten una determinada información estándar. Por ejemplo, las compañías de préstamos y de tarjetas de crédito deben indicarle el tipo anual de interés que debe pagar y no únicamente la cantidad mensual reembolsada.

## **8. NO DEBE ENGAÑARSE A LOS CONSUMIDORES**

Imagine que recibe una carta de una empresa de venta por correo donde se le felicita por haber ganado el primer premio de una lotería organizada por ella. Sin embargo, se trata de una mera estrategia para que usted se ponga en contacto con alguno de sus miembros, de modo que puedan intentar hablar con usted para convencerle de

les solicite un producto. La realidad es que usted no ha ganado ningún premio. ¿Es legal esta forma de marketing?

No. La legislación comunitaria prohíbe la publicidad que estafa o engaña a los consumidores. Además, al realizar una compra por teléfono, correo o Internet, los vendedores deben ser claros y sinceros con usted. La legislación comunitaria establece que deben proporcionarle información detallada sobre su identidad, los productos que venden, su precio (incluidos impuestos y gastos de envío) y el tiempo que tardarán en enviarlo.

La legislación comunitaria establece que las compañías de préstamos y de tarjetas de crédito deben proporcionarle por escrito información detallada sobre cualquier contrato de crédito que firme. Dicha información debe incluir el tipo de interés que paga, la duración del contrato y el modo de anularlo.

## **9. PROTECCIÓN DURANTE SUS VACACIONES**

¿Qué ocurre si contrata un paquete vacacional y el operador turístico quiebra? ¿Qué ocurre si el folleto con el paquete vacacional incluye un hotel de lujo y finalmente se encuentra con un bloque? La legislación comunitaria le protege en ambos casos. Los operadores turísticos deben disponer de medios para trasladarle a su lugar de residencia en caso de que quebrar durante sus vacaciones. Asimismo, deben indemnizarle si sus vacaciones no corresponden a lo prometido en el folleto. La legislación comunitaria le permite anular su reserva en caso de que el operador turístico trate de incrementar el precio de sus vacaciones o cambiar el lugar de estancia sin su consentimiento. Además, la legislación comunitaria reconoce su derecho a una indemnización en caso de llegar al aeropuerto y encontrarse con que no puede volar, al declarar la aerolínea o el operador turístico un exceso de pasajeros.

La legislación comunitaria le protege de los vendedores sin escrúpulos de planes de tiempo compartido durante sus vacaciones o incluso una vez de regreso a su lugar de origen. Los planes de tiempo compartido permiten utilizar un apartamento o una casa en un centro turístico durante un período de tiempo determinado cada año a cambio de comprar parte de los derechos de propiedad. Anteriormente, el objetivo de algunos vendedores de planes de tiempo compartido en centros turísticos eran turistas extranjeros, a los que trataban de disuadir para que firmaran contratos de elevado coste que no podían comprender del todo. Actualmente, la legislación comunitaria le protege ante situaciones de este tipo. Tiene derecho a disponer de una copia del folleto del plan de tiempo compartido en su idioma y de una traducción del contrato. En caso de firmar un contrato, dispone de un período de diez días para anularlo, sin necesidad de dar ninguna explicación.

Finalmente, aunque no menos importante, cabe señalar que la legislación comunitaria facilita el que las «mascotas» de los consumidores puedan acompañarles durante sus vacaciones. Una vez que su veterinario proporcione a su perro, gato o hurón uno de los nuevos pasaportes para animales domésticos, éste podrá viajar con usted a cualquier país de la UE.

## 10. INDEMNIZACIONES EFECTIVAS EN CASO DE LITIGIOS TRANSFRONTERIZOS

La UE financia una serie de redes para proporcionar a los consumidores consejo y apoyo a la hora de presentar quejas contra los comerciantes de otros países de la UE.

Los ciudadanos de los veinticinco Estados miembros de la UE pueden realizar consultas en la lengua del país que corresponda, llamando gratuitamente al servicio de información de Europa Directo al número:

00 800 6 7 8 9 10 11\*

La Comisión Europea dispone de oficinas en las capitales de los veinticinco Estados miembros, así como en algunas de las principales ciudades de cada región. En dichas oficinas pueden realizarse consultas y encontrarse documentación en el idioma del país en el que estén situadas. Sus direcciones web pueden encontrarse en: [http://europa.eu.int/comm/represent\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/represent_en.htm).

La red comunitaria de centros europeos de consumidores se extenderá progresivamente a través de la UE ampliada en los próximos años. Dichos centros pueden informarle de sus derechos a la hora de comprar en otros países. Actualmente, la red de centros europeos de consumidores está formada por trece Estados miembros. Para más información sobre estos centros, consulte la siguiente dirección:

<http://europa.eu.int/comm/consumers/map.htm>

La red de cámaras de compensación nacionales de la Red extrajudicial europea (Red EJE) se extenderá progresivamente a través de la UE ampliada en los próximos años. Las cámaras de compensación prestan ayuda al consumidor para que presente quejas contra comerciantes de otros países de la UE o inicie un recurso transfronterizo a través de un mecanismo extrajudicial (como el mecanismo del defensor del pueblo de cada país). Actualmente, la Red EJE está formada por quince Estados miembros, además de Noruega e Islandia. Para más información, consúltese esta dirección:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/ej\\_net/acce\\_just14\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/ej_net/acce_just14_en.htm)

Puede encontrarse información «on-line» sobre la UE en las veinte lenguas europeas en la siguiente dirección:

<http://www.europa.eu.int>

En el sitio web de la Comisión «Diálogo con los ciudadanos» pueden encontrarse una serie de fichas explicativas en inglés, francés y alemán sobre los derechos del consumidor en la Unión Europea:

---

\* Este servicio es gratuito desde cualquier línea telefónica ordinaria de cualquiera de los veinticinco Estados miembros. No obstante, debe tenerse en cuenta que algunas compañías de teléfonos móviles no permiten realizar llamadas a números gratuitos.

<http://europa.eu.int/citizensrights/>