



Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA European Consumer Centre in SPAIN

e-BOLETÍN INFORMATIVO

[Para más información y asistencia acerca de sus derechos como consumidor en la Unión Europea, contacte con nosotros en Web: <http://cec.consumo-inc.es>
E-mail: cec@consumo-inc.es Tel.: + 34 91 822 45 55 - Fax: + 34 91 822 45 62]

Marzo - Abril 2014

Campaña para la creación de conciencia sobre los derechos del consumidor en la UE

A lo largo de la primavera 2014, la CE llevará a cabo una campaña de información a nivel europeo para acercar la legislación a los ciudadanos. Se centrará en los países en los que se ha detectado una menor concienciación de los derechos de los consumidores: Bulgaria, Chipre, Grecia, Italia, Letonia, Polonia, Portugal y España. También se desarrollará una campaña específica para el nuevo país integrante de la UE, Croacia.

Objetivos de la campaña

- Aumentar la concienciación de consumidores y comerciantes sobre la existencia de derechos a escala europea a la hora de comprar y vender bienes y servicios
- Transmitir información acerca de sus derechos y obligaciones específicas, lo que esto significa en la práctica y cómo ejercerlos
- Crear una conciencia acerca de la legislación de la UE en este campo (por ejemplo, Directiva sobre derechos del consumidor)

Nueva Directiva sobre derechos del consumidor

La campaña coincide con la presentación de la nueva Directiva sobre derechos del consumidor (DDC) de la UE, que entrará en vigor en todos los Estados miembros a partir del 13 de junio de 2014. Dicha directiva:

- Estandariza las leyes nacionales para que todos los consumidores de la UE tengan los mismos derechos.
- Presenta nuevos derechos, como por ejemplo transparencia en los precios, devoluciones, rescisiones de contratos de ventas.
- Pone en común normas para las empresas a fin de facilitarles la comercialización por toda Europa.



Legislación de la UE

- Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo (99/44/CE): Los bienes de consumo deben ajustarse al contrato de venta; el vendedor es responsable de cualquier incumplimiento que surja en un plazo de dos años.
- Directiva sobre las cláusulas abusivas de los contratos (93/13/CE): Los consumidores no están sujetos a las cláusulas abusivas de un contrato firmado con un profesional.
- Directiva sobre prácticas comerciales desleales (2005/29/CE): Los consumidores están protegidos frente a la publicidad engañosa y las prácticas comerciales agresivas.
- Directiva sobre los derechos del consumidor (DDC) (2011/83/UE): Especifica, por ejemplo, los requisitos de información para contratos a distancia y sin distancia, los derechos de rescisión y las normas acerca de entregas y tasas.

¿Sabía qué...?

5 Derechos clave que debe conocer:

Se tiene derecho a una **publicidad veraz**.

Se tiene derecho a que **se reparen o reemplacen los bienes defectuosos**.

Se tiene derecho a **contratos sin cláusulas abusivas**.

Se tiene derecho a la **devolución de los bienes comprados en línea en el plazo de 14 días**.

Se tiene derecho a la **ayuda gratuita de los Centros Europeos del Consumidor** para resolver los problemas con un comerciante en el extranjero.