

Navidad en la UE

¡Qué este año no te traigan carbón!



El contenido de este folleto recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

La información de este folleto es orientativa.

Para conocer con rigor sus derechos como consumidor consulte la legislación española y la legislación europea. Los derechos aquí recogidos no se aplican para compras fuera del mercado único europeo.

Navidades responsables

Consumo seguro, saludable y sostenible.



¿Qué debo tener en cuenta cuando compro?



Planificar las compras con antelación.



Fijar un presupuesto para evitar las compras por impulso.



Comparar en distintos establecimientos y leer la opinión de otros consumidores.



Revisar siempre los términos y condiciones.



Tener cuidado con las ofertas sorprendentes o fórmulas milagrosas.

- Nadie da duros a pesetas.
- Sospechar de los e-mails que solicitan pinchar un enlace o descargar un fichero de manera urgente.
- Desconfiar de ventanas emergentes que anuncian premios seguros.
- Tener cuidado con los mensajes que solicitan datos personales.



Si se sospecha de algún fraude o producto falsificado, debe denunciarse a la policía.



Comprobar el consumo energético del producto y si es respetuoso con el medioambiente.



Conservar el ticket de compra. Es el documento que permite reclamar.



Y en caso de problemas o dudas con compras transfronterizas en la UE, Islandia o Noruega... el Centro Europeo del Consumidor en España ofrece ayuda gratis.



Follow us:
www.cec.consumo.gob.es
[@eccspain](https://twitter.com/eccspain)

Navidades responsables

Consumo seguro, saludable y sostenible.



Conoce tus derechos.



Derecho a recibir información.

La información del producto o servicio debe ser exacta, suficiente y comprensible, incluida la de los términos y condiciones o la política de devoluciones. Cualquier ambigüedad se interpretará a favor del consumidor y las condiciones injustas no serán vinculantes.

El comerciante debe informar sobre los mecanismos para presentar una queja o reclamación.

El producto debe contener la información básica como el nombre y marca, la razón social y dirección del fabricante, importador o vendedor, o las recomendaciones y advertencias de uso.

Además...

- Los juguetes y videojuegos deben indicar la edad recomendada.
- Los electrodomésticos y juguetes eléctricos deben especificar la potencia máxima, tensión de alimentación y el consumo energético.

En rebajas puede haber “condiciones especiales.” En estos casos, deberán informarse de forma clara y visible.

La información sobre el precio debe incluir...

- Precio original y, cuando proceda, el porcentaje de rebaja.
- Impuestos y, en su caso, gastos de envío.
- Posibles costes adicionales.



Garantía legal mínima.

En productos nuevos: 2 años. ✓

En productos de segunda mano: 12 meses. ✓

La calidad de un mismo producto, rebajado o no, debe ser siempre la misma.



Derecho de reparación o sustitución.

Si está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado.

La reparación o sustitución del producto son gratuitas (incluidos gastos de envío, mano de obra y materiales) y deberá realizarse en un plazo razonable.



Derecho de reembolso.

En caso de que no fuera posible la reparación o sustitución, el consumidor tendrá derecho a un reembolso total o parcial.



Derecho a la protección de datos personales.

Debe comprobarse la finalidad para la que se recaban los datos y que el procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición sea sencillo.

Las casillas para dar el consentimiento no pueden estar premarcadas.

No facilitar más datos personales de los necesarios para la compra y/o entrega a domicilio.

Los datos de menores de 14 años no se pueden tratar sin el consentimiento de los padres o tutores.

Compras a distancia o fuera del establecimiento

Conectad@ con tus derechos.

¿Qué debo tener en cuenta cuando compro?



Utilizar páginas web y apps oficiales o de confianza.

La identidad del comerciante debe aparecer de forma clara y accesible.

Para productos de segunda mano, informarse de quién es el comprador o vendedor.

Desconfiar de las páginas web que tienen fallos de diseño o faltas de ortografía.

Buscar referencias y opiniones. En caso de duda, desconfiar.

Antes de descargar una app...

- Comprobar quién es su desarrollador.
- Revisar los permisos y valorar si son necesarios.



Usar conexiones seguras.

Páginas web con protocolo https.

Evitar conexiones wifi pública gratuitas o abiertas.

Cerrar la sesión al finalizar la compra.



Comprar desde dispositivos seguros.

Asegurarse de que el sistema operativo y las aplicaciones de seguridad estén actualizados.

Utilizar contraseñas con números, letras y caracteres especiales no deducibles tales como cumpleaños, aniversarios...

No compartir contraseñas y usar una diferente para cada servicio.

Establecer contraseñas para acceder al dispositivo y un bloqueo de tiempo.

Si es posible, utilizar sistemas de autenticación con huella o reconocimiento facial.



Pagar con métodos seguros.

No enviar dinero en efectivo.

Desconfiar si se pide una transferencia o giro bancario.

Pagar con tarjeta.

A ser posible una de tarjeta recarga, autónoma a la cuenta bancaria y exclusiva para pagos online.



Compras a distancia o fuera del establecimiento

Conectad@ con tus derechos.

***Conoce tus derechos.**



Derecho de información.

El vendedor debe facilitar información clara, correcta y comprensible sobre las características del producto o servicio, precio, gastos de envío o cualquier otro coste adicional, plazos de entrega, modalidades de pago, duración del contrato, etc.



Envíos y entregas.

El plazo de entrega de los productos que no son recogidos inmediatamente o en las entregas a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo diferente.

Si no se recibe en ese plazo debe comunicarse al vendedor y conceder un plazo adicional razonable.

Si, al término de este nuevo plazo, el vendedor no entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.



Derecho de desistimiento.

En las compras a distancia o fuera del establecimiento y salvo en determinadas excepciones, hay un plazo de 14 días para rescindir el contrato sin justificación. Se puede devolver el producto y recuperar todo el dinero sin penalización.

14 días de plazo para devolver el producto.



Fin al Bloqueo Geográfico. Derecho a no ser discriminado.

Desde el
3 diciembre
2018

Los consumidores que realicen compras transfronterizas en línea no podrán ser discriminados injustificadamente por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o el lugar de establecimiento.



Protección de menores.

Las páginas web dirigidas a menores deben contener un procedimiento que permita a los padres dar su consentimiento.



*En principio, los derechos de los consumidores, según la legislación de la Unión Europea, se aplican también a las compras online efectuadas a vendedores establecidos fuera de la UE que centren sus actividades en los consumidores europeos. Sin embargo, pueden surgir dificultades a la hora de hacer valer los derechos de los consumidores en estos casos.



Juguetes

Juegue con ellos, no con sus derechos

¿Qué debo tener en cuenta cuando compro?



Los juguetes deben ser...



Adecuados a la edad, personalidad y madurez del niño.

La etiqueta debe incluir la edad recomendada para su uso y advertencias de seguridad.

Los juguetes no destinados a menores de 36 meses deberán advertirlo.



Seguros.

Deben llevar el marcado CE (Conformidad Europea). Así se acredita que cumple con las exigencias de seguridad de la normativa comunitaria.

Leer las advertencias de seguridad y las instrucciones para un uso correcto.

Prestar atención a las indicaciones para reducir posibles riesgos inherentes a su utilización.

Comprobar si tienen piezas pequeñas, afiladas o cortantes.

Revisarlos periódicamente. Si están deteriorados, retirarlos.

Vigilar al niño mientras juega.



Educativos.

Creativos.

Participativos.

Que fomenten el desarrollo del niño.

Que favorezcan el ejercicio físico y el juego al aire libre.



¿Juguetes conectados?

Debe prestarse atención a los juguetes que se conectan a Internet y comprobarse si intercambian información sobre los usuarios (imágenes y/o sonidos) con fuentes externas, por ejemplo con una app.

Antes de comprarlos, comprobar...

- Qué datos recoge y transmite el juguete.
- Qué medidas de seguridad utiliza para proteger la confidencialidad de la información.
- Si se pueden utilizar contraseñas y si pueden cambiarse periódicamente.
- Qué tratamiento y uso se hace de los datos.
- Cómo se recoge el consentimiento para tratar los datos y cómo puede ejercerse el derecho de acceso, rectificación y supresión de datos personales.

Para ello se recomienda...

- Consultar con el personal del establecimiento.
- Leer el manual de instrucciones, especialmente los términos y condiciones.
- Visitar la web del fabricante.
- Leer opiniones de otros consumidores.
- Descargar la app.

