



Comisión  
Europea

**CINCO DERECHOS  
QUE DEBES  
CONOCER**



# *¡Antes de comprar, infórmate de tus derechos!*

Todo consumidor que paga a cambio de un producto o de un servicio – online o en una tienda, en su país de residencia o en otro país de la UE – tiene una serie de derechos. Muchos europeos desconocen algunos de los derechos básicos que les asisten. La legislación de la UE te garantiza un trato justo, acceso a una información adecuada y la posibilidad de hacer valer tus derechos si surge algún contratiempo.

- > **Infórmate de tus derechos.**
- > **Recaba toda la información antes de la compra.**
- > **Insiste en reclamar tus derechos en caso de problema.**

# *Exige la reparación o sustitución gratuita de todo producto defectuoso*

Si un producto comprado en la UE, ya sea online o en una tienda, no corresponde a la publicidad o no funciona bien, tienes derecho al menos a su reparación o sustitución gratuita. Si ninguna de esas dos opciones es posible o práctica, puedes solicitar el reembolso del precio del producto o un descuento (en algunos países, tienes derecho a elegir entre ambas posibilidades). Estos derechos son exigibles durante un periodo mínimo de dos años desde la fecha de la compra del producto en una tienda o de su entrega.

**¿DEFECTUOSA?**



# *Busca ayuda en tu país de residencia en caso de problemas con empresarios extranjeros*

Los Centros Europeos del Consumidor (CEC) te asesoran y asisten gratuitamente en tus compras de bienes o servicios a empresas sitas en otros países de la UE y te dan consejos que te pueden evitar costosos problemas. También pueden prestarte ayuda en caso de litigio con el vendedor e indicarte cómo actuar si no consigues llegar a un acuerdo con él.



# *Devuelve los artículos comprados a distancia en un plazo de dos semanas*

Dispones de 14 días para reconsiderar tu decisión de compra y rectificarla: si has realizado la compra bajo presión, has descubierto entre tanto una oferta mejor o, simplemente, has cambiado de opinión acerca de un producto comprado online, siempre puedes devolverlo en un plazo de dos semanas y recuperar tu dinero. Recuerda que para obtener un reembolso total debes restituir el artículo en condiciones de volver a ser vendido, por lo que puedes examinarlo pero no utilizarlo. Por ejemplo, si compras zapatos, puedes probártelos en casa pero no usarlos por la calle.



# *Infórmate bien de lo que vas a comprar*

Toda empresa que anuncie y venda productos o preste servicios en la UE debe ofrecerte información precisa y detallada que te permita comprar con conocimiento de causa. Esa información debe referirse a las características, el precio, las condiciones de pago y de entrega del producto, la identidad y los datos de contacto del vendedor, la duración del contrato y las formas de anularlo. Las cláusulas contractuales empleadas por los vendedores deben ser justas y estar redactadas de forma clara y sencilla. Todo aspecto que no quede claro se interpretará en tu favor y las condiciones abusivas se tendrán por no puestas.



# *Recupera tu dinero mediante el proceso europeo de escasa cuantía*

Si no consigues resolver un problema directamente con el vendedor o con la ayuda de un Centro Europeo del Consumidor, puedes en determinados casos recurrir al procedimiento europeo de escasa cuantía (en todos los Estados miembros de la UE salvo Dinamarca). Se trata de una alternativa rápida y económica a los procedimientos judiciales tradicionales, actualmente aplicable a las transacciones en línea de hasta 2 000 EUR. Para iniciar el proceso basta con presentar un formulario de escasa cuantía.

**Más información en  
[youreurope.eu](http://youreurope.eu)**

**Ponte en contacto  
con el CEC más próximo  
[cec.consumo-inc.es](http://cec.consumo-inc.es)**

**#EU4Consumers**