



Comisión
Europea

**DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES EN LA UE**
BUENO PARA LOS CLIENTES,
BUENO PARA EL NEGOCIO



Conozca los derechos de sus clientes

DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES EN LA UE
BUENO PARA LOS CLIENTES,
BUENO PARA EL NEGOCIO

En todos los lugares de la UE los consumidores tienen derecho a un trato justo, a una información adecuada y a recibir compensación si un producto es defectuoso. Conocer estos derechos le ayudará a mantener y aumentar su activo más valioso: los clientes.

- > **Ofrezca a sus clientes toda la información necesaria antes de una compra.**
- > **Si surge algún problema, resuélvalo conforme a la ley.**

*Repare o sustituya la
mercancía defectuosa*

¿DEFECTUOSA?



Cualquier artículo que se venda en la UE, ya sea en línea o en una tienda, debe responder al modo en que se publicita y funcionar correctamente. En caso de no ser así, los consumidores tienen derecho a una reparación o sustitución del producto sin gasto alguno, como mínimo. Si no puede reparar ni reemplazar el producto, los consumidores tienen derecho a que se les reembolse el importe o a una reducción en el precio (en algunos países los consumidores pueden elegir libremente la opción que deseen).

Estos derechos son válidos durante un mínimo de dos años a partir de la fecha de compra o entrega al cliente. Durante los primeros seis meses, la responsabilidad de demostrar que el producto no estaba defectuoso cuando se compró recae sobre el comerciante. Después, le corresponde al consumidor demostrar que el defecto estaba presente en el momento de la compra. En algunos países, sin embargo, estos periodos de tiempo son más prolongados. Para conocer la normativa del Estado Miembro donde desarrolla su negocio, visite ec.europa.eu/consumers/notification

Cuenta la historia completa de lo que vende

Tanto al hacer publicidad, vender productos como suministrar servicios en la UE, la información que ofrezca ha de ser precisa y aportar suficientes detalles para que el cliente haga una elección con conocimiento de causa.

Asegúrese de que los términos empleados en el contrato son justos y están redactados en un estilo claro y sencillo. Si se inicia un procedimiento legal, los aspectos que no estén claros se interpretarán a favor del consumidor y las cláusulas abusivas no serán legalmente vinculantes.

Por consiguiente, debe ofrecer información veraz sobre las características, precio y condiciones de pago y entrega del producto, así como su identidad y datos de contacto, la duración del contrato y el procedimiento de desistimiento. De este modo, se evitan costosos procedimientos contenciosos, insatisfacción del cliente e incluso pérdida de clientes.



Devolución del importe de compras a distancia en dos semanas



Para impulsar la confianza en el comercio electrónico y aumentar su competitividad, los clientes de la UE disponen de 14 días para reconsiderar y anular una compra (sin necesidad de aportar ninguna razón).

Merece la pena saber que solo está obligado a reembolsar el importe completo de aquellos productos devueltos que están en condiciones de ponerse a la venta. Los clientes tienen derecho a comprobar el producto, pero no a utilizarlo. Por ejemplo, los zapatos se pueden probar en casa pero no usarlos en el exterior.

Recuperar el dinero a través del procedimiento europeo de solicitud de pequeñas indemnizaciones



Si un problema, por ejemplo, falta un pago, no se soluciona entre usted y un cliente, incluso con la ayuda de un Centro Europeo del Consumidor, el procedimiento de solicitud de indemnizaciones (en todos los Estados Miembros de la UE salvo Dinamarca) puede ser la solución. Es más rápido y barato que los procedimientos judiciales tradicionales y puede utilizarse actualmente para transacciones a distancia de hasta 2 000 EUR. Se realiza simplemente mediante el envío de un formulario normalizado de reclamación de pequeñas indemnizaciones.

Sobre todo, conozca y respete los derechos de los consumidores; si lo hace, no habrá ninguna necesidad de iniciar acciones judiciales.

Resuelva los problemas con los clientes del extranjero desde su país de residencia

Los problemas con los clientes del extranjero pueden resultar costosos para ambas partes. Los Centros Europeos del Consumidor (CEC) pueden ayudar a explicar los derechos legales de las partes involucradas y asistir a ambas en la búsqueda de un acuerdo justo. También asesoran sobre los pasos que se pueden seguir posteriormente en caso de no alcanzarse un acuerdo.



Obtenga más información en europa.eu/youreurope/business

Dirijase al punto de contacto de Enterprise Europe
más cercano een.ec.europa.eu

#EU4Consumers