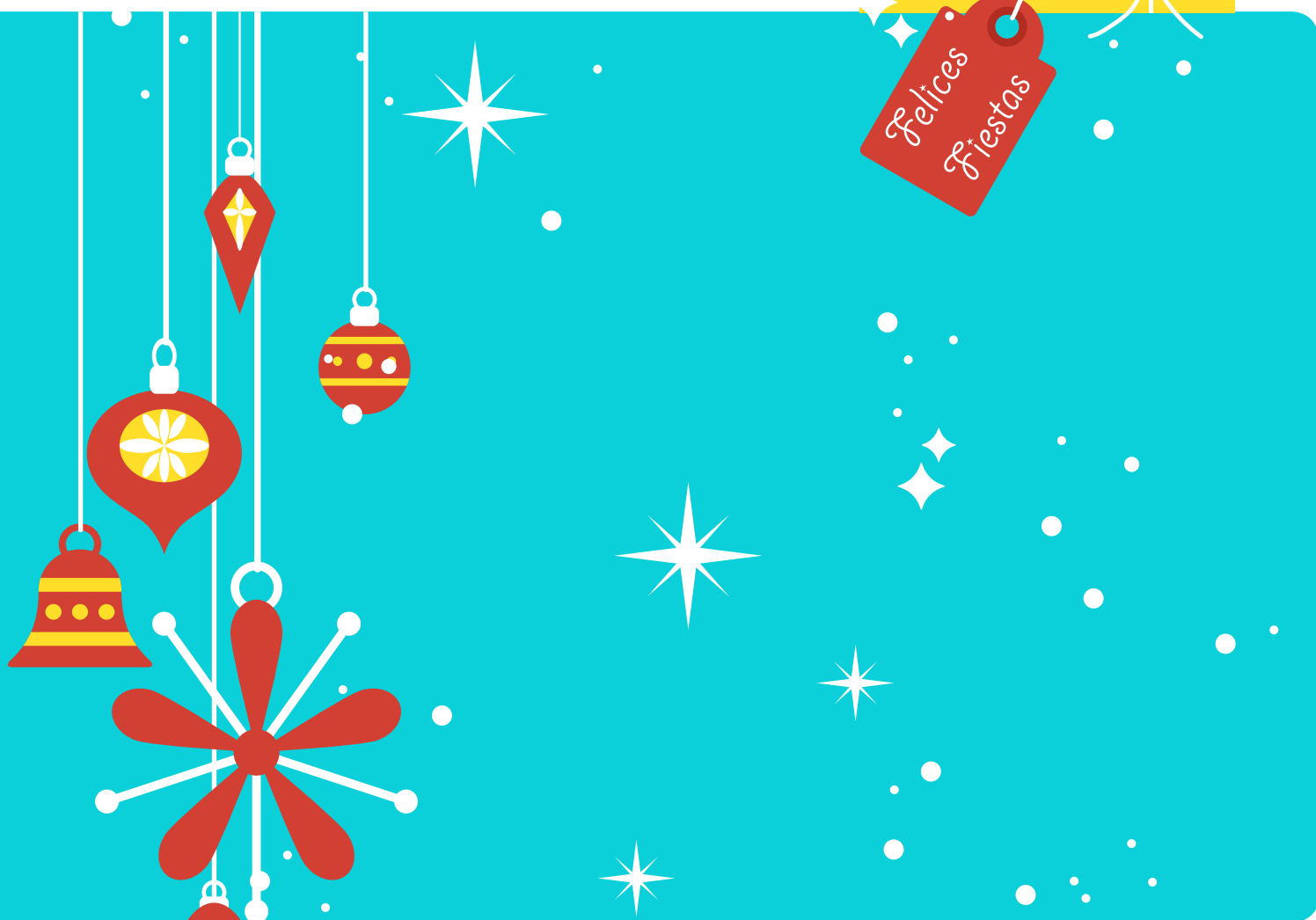


# Navidad en la UE

¡Qué este año no te traigan carbón!



**Esta publicación ha sido financiada por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).**  
El contenido de esta publicación 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) 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-mssi.es](http://www.cec-mssi.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.

A partir del  
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.

