

Centro Europeo del Consumidor En España

C/ Príncipe de Vergara, 54
28006. Madrid
[T] + 34 91 822 45 55
www.cec-mssi.es

Ayuda y asesoramiento para los consumidores Europeos



CEC-España celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2018

#DíaMundialDerechosConsumidor #BetterDigitalWorld

Este año, el Centro Europeo del Consumidor se suma a la Campaña #BetterDigitalWorld para promover un mercado digital más justo. Hoy nadie duda de que el comercio electrónico ha transformado la forma de comprar y de que la tecnología ofrece a los consumidores oportunidades y posibilidades infinitas... Pero plantea también algunos problemas globales que debemos solucionar entre todos.

Las ventajas de la portabilidad transfronteriza de contenidos online

Como consumidor puede beneficiarse de:

Portabilidad transfronteriza de los servicios de contenido online

» Acceda a los servicios de contenido online en la UE sin coste adicional. Pero cuidado, esto solo es válido para estancias limitadas y cortas (Ej. vacaciones).

Atención: Los europeos podrán utilizar plenamente sus suscripciones online a películas, eventos deportivos, eBooks, videojuegos y servicios de música (a partir del 1 de abril de 2018)

Las ventajas del final del Geobloqueo

Como consumidor puede beneficiarse de:

El final del Geobloqueo

» Comercio electrónico

» Las nuevas reglas protegerán a los consumidores de las barreras injustificadas tales como ser redirigidos a otro sitio web de un determinado país o que el pago deba efectuarse con una tarjeta de débito o crédito de un país específico (finales de 2018)

Cofinanciado por la Unión Europea



aecosan
agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

La Directiva de Servicios de Pago 2 (PSD2), más beneficios para los consumidores



**AYUDA Y ASESORAMIENTO
PARA LOS CONSUMIDORES
EUROPEOS**
Centro Europeo del Consumidor España

**DÍA MUNDIAL DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR
2018**

Como consumidor puede beneficiarse de:

Directiva de Servicios de Pago 2 (PSD2)

- » La directiva incluye, entre otras cosas, la eliminación de los cargos adicionales por el uso de tarjetas de crédito o débito.
- » Responsabilidad reducida para los pagos no autorizados desde 150 € a 50 € (desde el 13 de enero de 2018)

credit card

¿Qué es el Día Mundial de los Derechos del Consumidor?

John F. Kennedy esbozó por primera vez una visión de los derechos de los consumidores y lo hizo en un mensaje especial dirigido al Congreso de los Estados Unidos de América un 15 de marzo de 1962. « Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados ».

Por primera vez en el mundo, los consumidores fueron considerados una parte fundamental en el proceso productivo. Se reconoció su relevancia política y se instó a las instituciones a establecer medidas para la protección de sus derechos. Así comienza esta celebración. Así comienza la lucha para la defensa de los derechos de los consumidores.

Más tarde, en 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adopta las directrices de la ONU para la Protección de los Derechos de los Consumidores. Una declaración de derechos que hoy goza de reconocimiento internacional.

A partir de entonces, cada 15 de marzo, se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor para promover la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo. Constituye además una oportunidad única para seguir avanzando en la defensa y la protección de estos derechos y exigir una mayor protección y respeto frente a los posibles abusos de los mercados.

Consejos básicos

- ✓ La mejor protección es la prevención.
- ✓ Asegúrese de que el producto o servicio se ajusta a sus necesidades y de que las condiciones de venta son las adecuadas.
- ✓ El etiquetado y la publicidad le ayudarán a conocer la calidad, composición, precio, condiciones y modo de pago de los productos o servicios.

Cofinanciado por la
Unión Europea



aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

CEC-España le ayuda a defender sus derechos

El Centro Europeo del Consumidor en España forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia.

Cada uno estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. Además, los Centros Europeos contribuyen también con la mejora de las políticas y legislaciones en materia de consumo gracias a la estrecha colaboración con las distintas autoridades nacionales y europeas.

¿Quiere poner una reclamación?

Si reside en España y desea reclamar contra una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia, puede enviarnos su reclamación a través del Formulario de reclamaciones, adjuntando la documentación justificativa relacionada con su problema. Antes de enviarla, asegúrese de que ha reclamado previamente a la empresa por escrito y que la compra la ha realizado como consumidor, no como empresa. De lo contrario, el CEC no podrá tramitar su reclamación.

Si reside habitualmente en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia y la reclamación es contra una empresa con sede social en España, deberá ponerse en contacto con el ECC de su país.

Cofinanciado por la
Unión Europea



aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición